



CITTA' DI COLOGNO MONZESE
PROVINCIA DI MILANO
Settore Servizi Sociali

CARTA DEI SERVIZI
DEL CENTRO DIURNO PER DISABILI

Versione anno 2018/2019

INDICE

1	La Carta dei Servizi	5
1.1	La Carta dei Servizi del CDD	5
2	Storia e Principi ispiratori del servizio	6
2.1	Storia	6
2.2	Principi ispiratori	7
3	La gestione del centro diurno disabili e i livelli di responsabilità.....	8
3.1	La gestione del C.D.D.	8
3.2	Il progetto.....	10
4	Il Centro Diurno Disabili.....	10
4.1	Funzioni e scopi	10
4.2	La programmazione educativa	10
4.3	Dove siamo e come contattarci	11
4.4	Possibilità di visitare il servizio.....	11
4.5	Chi può usufruire del servizio.....	11
4.6	Come siamo organizzati	11
4.7	Trasporto	12
4.8	Mensa.....	12
4.9	Come viene gestito il C.D.D.....	13
4.10	Il progetto individuale.....	13
4.11	Una giornata tipo	13
4.12	Le attività proposte	14
4.13	Gite e Vacanze.....	16
4.14	Chi lavora nel centro e cosa fa	16
4.14.1	Coordinatore/trice	16
4.14.2	Educatore/trice	16
4.14.3	Ausiliario/a	17
4.14.4	Consulente psicoeducativo.....	17
4.14.5	Consulente supervisore	17
4.14.6	Consulente medico	17
4.14.7	Consulente medico fisiatra.....	17
4.14.8	Tecnici della riabilitazione	17
4.14.9	Ausiliari addetti al servizio di pulizia.....	18
4.15	Le modalità di lavoro	18
4.16	Gli operatori e le famiglie	18
5	Modalità di accesso	19
5.1	Richiesta di accesso al CDD	19
5.2	Équipe multidisciplinare di valutazione	21
5.3	Fase conoscitiva.....	21
5.4	Ingresso e periodo d'osservazione.....	22
5.4.1	Contratto d'ingresso	22
5.4.2	Periodo d'osservazione.....	22
5.5	Definizione e condivisione del progetto individualizzato	22
5.6	Monitoraggio del progetto	23
5.7	Verifica, aggiornamento e nuova stesura del Progetto Individuale	23
6	Dimissioni e risoluzione del contratto.....	23
6.1	Dimissioni	23
6.2	Risoluzione del contratto.....	23
6.3	Regole e adempimenti a carico dell'ospite/familiare	24
7	Rette.....	25
8	Fattori, indicatori e standard di qualità del servizio.....	26
8.1	Struttura.....	26
8.2	Relazione con l'utente.....	26

8.3	Relazioni con i familiari del cliente	27
8.4	Relazioni con il personale	27
9	Partecipazione: comitato di gestione, rilevazione della soddisfazione, suggerimenti e reclami, tutela diritti, accesso e rilascio documentazione sociosanitaria.	29
9.1	Comitato di Gestione, composizione	29
9.1.1	Riunioni del Comitato di Gestione	29
9.1.2	Funzioni del Comitato di Gestione	29
9.1.3	L'Assemblea dei familiari	30
9.2	Questionario di rilevazione della soddisfazione	30
9.3	Elaborazione dei dati: realizzazione del Piano di Miglioramento	30
9.4	Reclamo.....	30
9.5	Tutela diritti	31
9.6	Esercizio di accesso e rilascio documentazione socio sanitaria	31

1 La Carta dei Servizi

1.1 La Carta dei Servizi del CDD

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione, attivato dal Comune di Cologno Monzese, per fornire tutte le informazioni relative alle prestazioni/servizi erogati/offerti dal Centro Diurno per Disabili (C.D.D.) .

La Carta dei Servizi del Centro Diurno per Disabili di Cologno Monzese ha le seguenti finalità:

- enunciare i principi fondamentali che costituiscono il patrimonio culturale di riferimento;
- presentare il C.D.D. e i servizi che offre ai cittadini;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi dei Servizi e controllando che vengano raggiunti.

Dalla Carta dei Servizi sarà possibile conoscere del C.D.D. :

- la sua funzione e il suo scopo;
- la sua organizzazione;
- le modalità di funzionamento;
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del miglioramento continuo.

Alla presente Carta dei Servizi viene data ampia conoscenza e diffusione al pubblico mediante affissione presso il C.D.D. e pubblicazione sui siti istituzionali del Comune. Viene periodicamente aggiornata ed è distribuita agli ospiti o ai loro familiari o ai soggetti idonei a rappresentarli, a mezzo consegna manuale con sottoscrizione di apposito modulo al momento della presa in carico al Centro, analoghe modalità vengono adottate anche nel caso dei periodici aggiornamenti.

2 Storia e Principi ispiratori del servizio

2.1 Storia

Il Comune di Cologno Monzese assicura da molti anni alle persone con grave disabilità residenti nel proprio territorio e, previo apposite convenzioni con i comuni di residenza anche a persone disabili non residenti, un servizio di natura semiresidenziale, storicamente inquadrato nell'unità di offerta di Centro Socio Educativo per disabili, come normato a partire dalla L.R. 1/1986 e dal Piano Regionale Socio assistenziale 1988/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. Nel tempo il Centro ha subito molti cambiamenti sia dal punto di vista gestionale, è passato infatti, da una gestione diretta dell'ente pubblico ad una gestione affidata a cooperativa (a seguito di gara d'appalto ad evidenza pubblica) sia dal punto strutturale trasferendosi dall'anno 1998 dall'originale sede di Via Pascoli alla una nuova sede sita in via Pisa 14.

Il Comune di Cologno Monzese ha agito ai fini della conversione e accreditamento, ai sensi della DGR n. VII/18334 del 23 luglio 2004 della Regione Lombardia, della struttura da Centro Socio Educativo a Centro Diurno Disabili.

Il C.D.D. è un'unità di offerta definita dalla Regione all'interno del Sistema Socio Sanitario Regionale come struttura semiresidenziale deputata all'accoglienza di persone con disabilità gravi in grado di assicurare prestazioni socio-sanitarie, coerenti con i livelli di fragilità delle persone disabili ospitate. Gli ospiti accolti hanno un'età compresa tra i 18 anni e i 65 anni, fatto salvo specifiche eccezioni disciplinate dalle norme legislative regionali.

La struttura a conclusione della procedura prevista dalla DGR n. VII/18334 del 23 luglio 2004 ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento per n. 30 posti ed è stata accreditata dalla Regione Lombardia con la DGR 3447 del 7 novembre 2006 come Centro Diurno per Disabili (di seguito anche C.D.D.).

2.2 Principi ispiratori

Il C.D.D. eroga un servizio considerato fondamentale dall'Amministrazione Comunale che, sin dalla sua originaria istituzione come CSE, ha investito molto per garantirne la qualità e l'efficacia. La scelta di un progetto di gestione ricco e articolato ha permesso di fornire un servizio di qualità. Per "qualità" s'intende la valutazione attenta dei bisogni della persona e la ricerca di risposte differenziate e il più possibile legate alle singole individualità, con un investimento notevole sulla risorsa educativa finalizzata al recupero e al mantenimento delle abilità (cognitive, motorie, relazionali ecc.) e soprattutto orientata a ricercare e garantire un alto livello di benessere globale della persona, con opportunità di integrazione sociale e di fruizione di reti formali e informali collocate sul territorio. Il servizio è diventato una realtà visibile e radicata nel territorio attraverso iniziative di apertura del Centro alla cittadinanza, quali ad esempio mostre-mercato, spettacoli teatrali, feste e convegni e parallelamente prendendo parte a proposte provenienti da altre agenzie del territorio estese all'intera popolazione. Tutto ciò con l'obiettivo di esplicitare la propria identità, sensibilizzando alla tematica della disabilità, e di creare opportunità di conoscenza e di scambio con le altre realtà del sociale (associazioni, oratori...) e più in generale con la cittadinanza.

Il Comune di Cologno Monzese inoltre con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 42 del 23 Ottobre 2012 ha approvato il proprio codice etico per gli Amministratori che viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

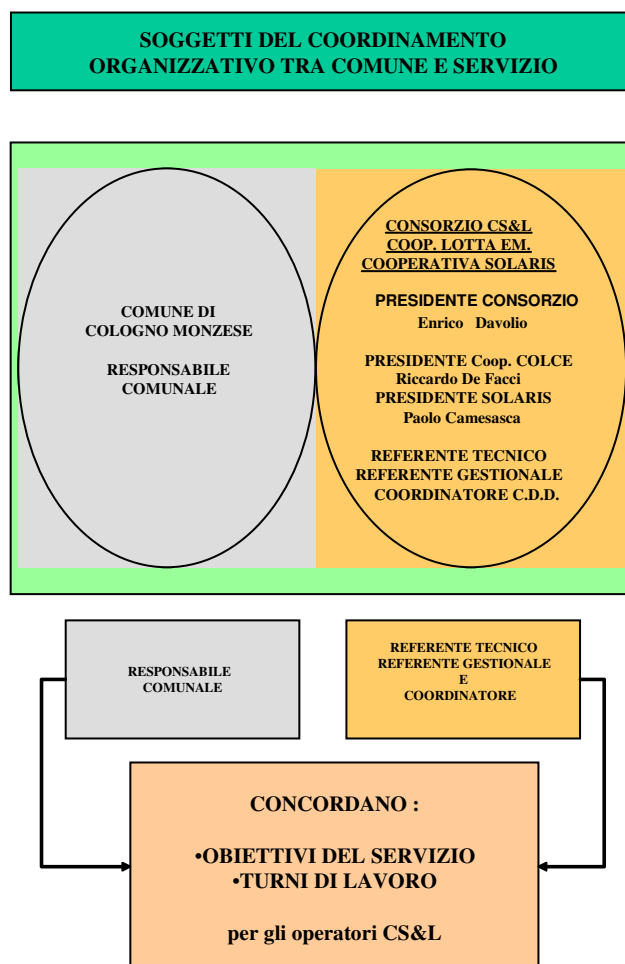
Nell'attuale organizzazione comunale il Centro Diurno Disabili di via Pisa n. 14 è coordinato nell'ambito delle attività svolte dall'unità operativa Servizio Disabili facente capo all'Area Servizi alla Persona sita al primo piano della sede comunale di Via Petrarca n°11.

Attualmente la struttura accoglie n. 25 ospiti.

3 LA GESTIONE DEL CENTRO DIURNO DISABILI E I LIVELLI DI RESPONSABILITÀ

3.1 La gestione del C.D.D.

L'Ente Gestore del Centro Diurno Disabili è il Comune di Cologno Monzese, che per il periodo dal 1° settembre 2012 al 31 dicembre 2018, salvo ulteriori proroghe, si avvale del Consorzio C.S.&L., affidatario del Servizio a seguito di esito di gara d'appalto ad evidenza pubblica, e in specifico di due Cooperative sociali di tipo "A" associate: Coop. Solaris Onlus e Coop. Lotta Contro l'Emarginazione Onlus.



Consorzio Cascina Sofia e Lavorint (CS&L)

Sede legale : Strada per Basiano – Cavenago di Brianza (MB)

Tel. 02/95339594 – 02/95339600 fax 02/95339682 e-mail info@consorziocsel.it

Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione a r.l. cooperativa sociale – onlus

Sede legale: Via Lacerra,124 - Sesto S. G.

Sede amministrativa: via Felice Lacerra, 124 – Sesto San Giovanni (MI)

Tel. 02/2400836 – 02/26224201 fax. 02/26226707

e-mail: segreteria@cooplotta.org

Cooperativa Solaris

Sede legale e amministrativa: via dell'Acqua, 9/11 – Triuggio (MI)

tel. 0362/997752 fax. 0362/997763

e-mail: info@coopsolaris.it

I livelli di responsabilità

LIVELLO DI RESPONSABILITÀ	FUNZIONI	REFERENTE
LIVELLO DELLA RAPPRESENTANZA ISTITUZIONALE	Fungono da interfaccia con l'Ente Committente per gli aspetti generali legati al contratto d'appalto	REFERENTI ISTITUZIONALI PRESIDENTE CS&L PRESIDENTE COLCE PRESIDENTE SOLARIS
LIVELLO DELLA REFERENZA TECNICA E DELLA REFERENZA GESTIONALE	Funge da riferimento per i responsabili tecnici dell'Ente Committente in ordine a: Aspetti tecnici relativi all'attuazione del progetto di gestione del servizio Funge da responsabile della gestione, dei rapporti con l'amministrazione comunale	REFERENTE TECNICO Dott. Carlo Zotti SOLARIS REFERENTE GESTIONALE Dott. Davide Motto Lotta Contro l'Emarginazione
LIVELLO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO	Funge da riferimento per i Responsabili tecnici dell'Ente Committente in ordine a: MACRO E MICROORGANIZZAZIONE DEL LAVORO RILEVAZIONE PRESENZE UTENTI RILEVAZIONE PRESENZE OPERATORI ACQUISTI E MANEGGIO CASSA SEGRETERIA ALTRE FUNZIONI DELEGATE IN RAPPORTO AL CONTRATTO D'APPALTO	COORDINATORE CDD COOP. COLCE Dott.ssa Federica Gallinari

3.2 Il progetto

In particolare per la gestione del C.D.D. è stato affidato:

- alla Cooperativa sociale Solaris, la consulenza alla programmazione psico-pedagogica, la supervisione, la formazione e le attività di carattere sanitario presenti nel servizio attraverso la loro esperienza pluriennale nella gestione di servizi identici.
- alla Cooperativa sociale Lotta Contro l'Emarginazione, il coordinamento interno del Centro, la gestione del personale facente parte dell'equipe, la responsabilità della programmazione psico-pedagogica e la promozione di un progetto capace di sviluppare partecipazione e competenze diffuse, valorizzare al meglio le risorse e le potenzialità del territorio, con l'obiettivo di proseguire il rapporto con le reti formali ed informali del volontariato.

4 Il Centro Diurno Disabili

4.1 Funzioni e scopi

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è una struttura aperta in orario diurno feriale che accoglie persone con disabilità con notevole compromissione dell'autonomia e delle abilità indispensabili nella vita di tutti i giorni di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il Centro Diurno Disabili mira allo sviluppo complessivo della persona con disabilità e tende quindi a sviluppare e consolidare le capacità individuali qualunque sia il livello di compromissione.

A tale fine il Centro Diurno Disabili garantisce ai propri ospiti la specifica e continua assistenza, nonché gli interventi socio-educativi e socio-sanitari personalizzati di cui ciascun ospite ha bisogno.

Il Centro, insieme agli altri servizi e risorse sociali assistenziali e sanitarie del territorio, opera per consentire il mantenimento delle persone con disabilità all'interno del proprio nucleo familiare e del territorio di appartenenza.

4.2 La programmazione educativa

La programmazione educativa è individuale e mira al benessere dell'ospite in tutte le dimensioni di vita: relazionale, culturale e, non ultima, quella corporea che passa

attraverso le cure assistenziali e il monitoraggio degli aspetti sanitari e riabilitativi, tramite le figure previste, ponendosi in una dimensione di aiuto e affiancamento della famiglia, anche se mai in sostituzione di essa.

4.3 Dove siamo e come contattarci

Il C.D.D. si trova a Cologno Monzese in via Pisa, 14.

Il numero di telefono è 02/97389890 e l'indirizzo di posta elettronica è il seguente: cdd.cologno@cooplotta.org

Il C.D.D. è raggiungibile in auto, percorrendo la "Tangenziale est di Milano" con uscita a "Cologno Sud", oppure utilizzando la MM Linea 2 (Verde) scendendo alla fermata "Cologno Sud", che dista a piedi circa dieci minuti dal Centro.

4.4 Possibilità di visitare il servizio

E' prevista la possibilità, per i familiari o per chiunque lo desideri, di conoscere le attività del servizio e visitare la struttura, previo appuntamento con il Coordinatore/trice, che li accompagnerà nella visita al Centro.

4.5 Chi può usufruire del servizio

Le persone disabili di età compresa tra i 18 e i 65 anni residenti a Cologno Monzese e nei paesi limitrofi. La struttura in base all'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento regionale può accogliere un massimo di 30 ospiti.

4.6 Come siamo organizzati

Il Centro è aperto all'utenza nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì	8.30 – 15.30
Martedì	8.30 – 15.30
Mercoledì	8.30 – 15.30
Giovedì	8.30 – 15.30
Venerdì	8.30 – 15.30

per un totale di 35 ore settimanali.

L'apertura all'utenza del Centro viene garantita per 47 settimane annue.

Le chiusure sono previste, oltre che per le festività nazionali riconosciute e per il Santo Patrono, per un massimo di 4 settimane nel mese di agosto e per massimo di una settimana nel periodo natalizio.

All'inizio dell'attività annuale viene predisposto e comunicato agli ospiti e ai loro famigliari, il calendario delle chiusure del Centro.

Eventuali ulteriori chiusure non previste nel calendario vengono comunicate tempestivamente alle famiglie dal coordinatore.

4.7 Trasporto

Il Comune garantisce agli ospiti del C.D.D., un servizio di trasporto giornaliero da e verso casa, nei limiti di capienza massima di posti disponibili, previa presentazione di apposita domanda di erogazione del servizio agli uffici comunali dell'Area Servizi alla Persona di via Petrarca n. 11. Per il servizio di trasporto l'Amministrazione mette a disposizione un automezzo idoneo al trasporto disabili, il personale autista e un ausiliario/a con compiti di assistenza durante il trasporto. Il servizio viene garantito per tutto il periodo annuale di apertura del Centro. Il servizio di trasporto a favore dell'ospite può essere sospeso e/o interrotto per motivi di sicurezza legati all'incolumità dell'ospite stesso, degli altri soggetti trasportati o degli operatori del servizio. Per questo servizio è prevista una lista di attesa ed il pagamento di una specifica tariffa come da tabella allegata.

4.8 Mensa

Il C.D.D. garantisce agli ospiti del Centro la fruizione del pranzo giornaliero mediante servizio di porzionamento e di distribuzione dei pasti effettuato presso il refettorio del Centro, regolarmente autorizzato da parte della ASL.

La preparazione ed il trasporto dei pasti con appositi contenitori termici viene assicurato dal Comune di Cologno Monzese che si avvale del suo servizio di refezione scolastica.

Per fruire del servizio di mensa è necessario presentare apposita domanda di erogazione del servizio presso gli uffici comunali dell'Area Servizi alla Persona di Via Petrarca n. 11. Per questo servizio è previsto il pagamento di una specifica tariffa come da tabella allegata.

4.9 Come viene gestito il C.D.D.

Le prestazioni socio-educative e riabilitative sono assicurate dagli educatori e da figure tecniche specializzate (psicologo, psicomotricista, fisioterapista ecc.). Gli operatori realizzano interventi educativi individualizzati, pensati per ogni singolo ospite; le singole attività e la complessiva organizzazione del servizio sono orientate ad aiutare gli ospiti a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente, nonché ad acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni. Il lavoro educativo tende ad avvalersi del contributo delle singole famiglie e ad integrarne il ruolo formativo.

4.10 Il progetto individuale

Il progetto individuale è costruito attorno alla soggettività dell'utente espressa in termini di bisogni, espressività, creatività, potenzialità di crescita e cambiamento.

I percorsi proposti sono finalizzati al protagonismo degli ospiti del Centro, offrendo a ciascuno per le proprie possibilità, gli strumenti necessari ad esprimere i propri bisogni e soprattutto i propri desideri diventando parte attiva dei processi decisionali, relativi all'organizzazione della vita quotidiana del servizio e alla programmazione delle attività. Il CDD è un luogo che offre delle opportunità, una comunità che permette a tutti quelli che la abitano di esserci coi propri diritti e coi propri doveri.

4.11 Una giornata tipo

08.30-09.00	Prima accoglienza
09.00-10.00	Spazio organizzativo e di condivisione
10.00-12.00	Attività (a piccolo gruppo o individualizzate)
12.30-14.00	Pranzo, pausa relax e cura di sé
14.00-15.00	Attività (a piccolo gruppo o individualizzate)
15.00-15.30	Riordino laboratori Preparazione al rientro Saluto Rientro a casa

Gli operatori ogni anno, a settembre, definiscono il programma delle attività settimanali che viene distribuito alle famiglie entro il mese di ottobre.

4.12 Le attività proposte

Ogni anno l'équipe rivede l'organizzazione settimanale e la programmazione annuale delle attività in un processo continuo di verifica e riprogettazione a partire da una parte dai Progetti Individuali e dall'altra dal percorso storico culturale del servizio nel suo insieme.

Il lavoro di programmazione dell'équipe può essere definito un lavoro di *cura educativa* intesa come porre attenzione non solo alle persone ma anche ai contesti, agli spazi, ai tempi, alle regole, ai linguaggi.

Esplicitata tale premessa teorica è necessario inserirla nel contesto legislativo dato dalla delibera regionale n. VII/18334 del 23/07/04 che prevede come standard organizzativi quattro diverse tipologie di intervento afferenti alle seguenti quattro macro aree di attività :

A) Attività socio sanitarie

Per ogni ospite il medico consulente del servizio compila e aggiorna in collaborazione con le altre figure professionali presenti nel servizio il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS). In esso sono raccolte tutte le informazioni di carattere sanitario relative all'ospite che devono essere puntualmente aggiornate. Il medico effettua visite annuali agli ospiti ed è a disposizione degli operatori e delle famiglie per svolgere attività di supporto e consulenza rispetto alle problematiche mediche.

B) Attività di riabilitazione

Tale attività è garantita dalla presenza di un medico fisiatra, responsabile della stesura dei Piani Riabilitativi Individuali, e di un fisioterapista. L'attività riabilitativa, effettuata per cicli, viene offerta agli ospiti che ne hanno uno specifico bisogno valutato dal medico fisiatra. E' presente nell'équipe del servizio una psicomotricista che offre percorsi riabilitativi individuali o a piccolo gruppo.

C) Attività socio riabilitative

Attività di piscina, ippoterapia, spesa, cucina, pittura, giornalino, solo per fare alcuni esempi, sono da anni protagoniste dell'organizzazione settimanale. Nel tempo sono rimaste una presenza costante con variazioni rispetto alle metodologie e agli obiettivi. L'obiettivo socio - riabilitativo primario, attuato attraverso le diverse attività,

è diventato quello di far acquisire alla persona con disabilità la maggior consapevolezza possibile rispetto alla propria soggettività. Per raggiungere tale obiettivo acquistano rilevanza aree come l'autonomia, la padronanza ambientale, la crescita personale e l'individuazione di obiettivi raggiungibili.

D) Attività educative

La finalità principale perseguita nel Centro Diurno Disabili di Cologno Monzese è quella di favorire la crescita della persona promuovendo e sostenendo la progettualità individuale, tenendo insieme limite e possibilità. Per raggiungere tale finalità vengono usati alcuni strumenti importanti come:

- aumentare le possibilità di scelta delle persone a partire dallo specifico quotidiano di ognuno;
- riconoscere a tutti il diritto di partecipare alla vita di comunità;
- costruire contesti relazionali aperti che aprano a nuovi incontri e contatti

L'attività educativa viene esplicitata nel Piano Educativo Individuale.

Le attività sono *strumenti* attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei Progetti Individuali. Lo schema delle attività è costruito dagli operatori a inizio anno, viene poi presentato agli ospiti e lasciato a disposizione per conoscenza di tutti.

Le attività con frequenza settimanale possono essere di due tipi:

a) attività strutturate per le quali è previsto un orario e un'organizzazione definiti, 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 strutturate possono essere rivolte ad un singolo ospite o al gruppo.

b) attività parzialmente strutturate sono le attività della vita quotidiana quali, ad esempio, l'accoglienza mattutina, il pranzo e la cura dell'igiene personale. Tra queste ci sono anche i momenti liberi durante i quali gli ospiti possono ritrovarsi a piccoli gruppi con l'operatore, possono usufruire delle stanze libere, come palestra e laboratorio artistico per il gioco o il disegno libero e infine possono riposare. Spesso i momenti liberi costituiscono occasione di colloqui individuali tra operatore e ospite.

4.13 Gite e Vacanze

Il Centro organizza gite di una giornata, rivolte al piccolo o al grande gruppo, che possono avere uno scopo culturale (visite a mostre e musei) o di semplice ricreazione.

Il C.D.D. nel progetto gestionale attuale prevede periodi di vacanze con gli ospiti che possono essere a piccolo e/o grande gruppo sulla base dei progetti educativi.

I soggiorni sono parte del Progetto Educativo Individuale e ciò comporta che, dove siano evidenziate particolari problematiche inerenti all'allontanamento dall'ambiente consueto, possa essere valutata, la non partecipazione dell'ospite alla vacanza, che deriva o da una richiesta esplicita della famiglia o da una valutazione dell'equipe multidisciplinare del servizio in accordo con l'Ente Gestore.

4.14 Chi lavora nel centro e cosa fa

Riportiamo di seguito l'elenco delle figure professionali operanti nel Centro:

4.14.1 Coordinatore/trice

Il/La coordinatore/trice è responsabile della programmazione complessiva del servizio e garante del corretto funzionamento dell'intera struttura sul piano progettuale, su quello organizzativo-gestionale. Garantisce e coordina i vari professionisti nel lavoro di Progettazione e di Pianificazione degli interventi sugli ospiti. Mantiene inoltre i rapporti con il referente dell'Amministrazione Comunale. Promuove il costante collegamento tra il centro ed il resto della cooperativa e garantisce l'applicazione dei criteri di qualità previsti dalla stessa per tutti i suoi servizi e progetti.

Attualmente il ruolo di Coordinatrice è svolto dalla Dott.ssa Federica Gallinari.

4.14.2 Educatore/trice

L'educatore/trice contribuisce alla stesura del Progetto Individuale ed è responsabile della realizzazione del Piano Educativo Individuale degli ospiti nell'ambito della programmazione quotidiana del servizio; inoltre, in collaborazione con la figura ausiliaria, definisce le necessità assistenziali dell'ospite e il

conseguente Piano Assistenziale Individuale. Ogni educatore/trice ha la referenza e la cura del FASAS di tre/quattro ospiti.

4.14.3 Ausiliario/a

L'ausiliario/a è addetto all'assistenza dell'ospite, supporta l'educatore/trice nelle attività educative e assistenziali e viene coinvolto/a nei momenti organizzativi e formativi dell'equipe multidisciplinare.

4.14.4 Consulente psicoeducativo

Si occupa della supervisione e dell'implementazione del FASAS; partecipa alle equipe nei momenti di discussione sui casi e cura, insieme al coordinatore, gli interventi specifici con le famiglie.

4.14.5 Consulente supervisore

Il consulente supervisore supporta l'equipe nell'analisi degli interventi educativi e assistenziali svolti sull'ospite favorendo il confronto tra gli operatori, fornendo strumenti e metodologie di intervento.

4.14.6 Consulente medico

Il consulente medico aggiorna e verifica il FASAS, negli aspetti di sua competenza, e partecipa alla stesura del Progetto Individuale. Fornisce consulenza agli operatori e alle famiglie circa le tematiche sanitarie.

4.14.7 Consulente medico fisiatra

Il consulente medico fisiatra partecipa alla stesura del Progetto Individuale dell'ospite e definisce il Progetto Riabilitativo Individuale ove necessario. Fornisce consulenza agli operatori e alle famiglie per quanto di sua competenza. Concorda con il fisioterapista i cicli di intervento riabilitativo.

4.14.8 Tecnici della riabilitazione

I tecnici della riabilitazione attualmente presenti al C.D.D. sono un Fisioterapista e ed una psicomotricista con i seguenti compiti:

- la/il fisioterapista si occupa della realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale dell'ospite, come definito dal medico fisiatra.

- la/il Psicomotricista partecipa alla stesura del Progetto Individuale dell'ospite. Concorda con l'équipe multidisciplinare i tempi, i modi e i soggetti del proprio intervento riabilitativo.

4.14.9 Ausiliari addetti al servizio di pulizia

Il personale ausiliario si occupa della pulizia ordinaria e straordinaria del Centro.

Tutti coloro che operano nel servizio sono dotati di un cartellino di riconoscimento che riporta: nome, qualifica e fotografia

4.15 Le modalità di lavoro

Ogni settimana l'équipe operativa, cui partecipano tutti gli educatori/trici, il coordinatore/trice e il consulente psico-educativo, s'incontra per momenti di condivisione e confronto su aspetti organizzativi del servizio e per il monitoraggio degli interventi pianificati ed attuati nel rispetto della situazione individuale dell'ospite. L'équipe multidisciplinare svolge un costante lavoro di aggiornamento della documentazione riferita ad aspetti: sanitari, assistenziali e psicosociali dell'ospite. Una volta al mese viene svolta la supervisione di un consulente supervisore.

Durante l'anno è garantita, al personale in servizio, la possibilità di formazione e di aggiornamento per un adeguato numero di ore.

4.16 Gli operatori e le famiglie

La dimensione familiare è una parte fondamentale della vita delle persone ospiti del C.D.D.. Il contributo d'informazione che viene dalla famiglia è indispensabile per avere una conoscenza più completa dell'ospite e, allo stesso tempo, le competenze degli operatori possono essere utili alla famiglia per la gestione quotidiana della persona. Inoltre, la famiglia viene invitata, insieme all'ospite, a condividere con gli operatori il Piano Educativo Individuale e a definire gli aspetti di collaborazione possibili. Tale collaborazione viene cercata anche attraverso un costante dialogo tra gli operatori e la famiglia che si attua con frequenti colloqui formali e informali.

Il consulente psicoeducativo offre la possibilità di almeno un colloquio annuale con la famiglia per fornire un supporto specifico alla stessa legato all'affaticamento nei compiti di cura e alla gestione delle dinamiche familiari.

I familiari inoltre vengono coinvolti in alcune iniziative proposte dal servizio come feste, eventi formativi, laboratori tematici. Questo tipo di proposta facilita la reciproca conoscenza dei familiari, attivando talvolta processi spontanei di auto-aiuto, e incrementa il senso di appartenenza e collaborazione rispetto al Servizio.

5 Modalità di accesso

5.1 Richiesta di accesso al CDD

L'accesso al C.D.D. è disciplinato dal regolamento comunale e dalle vigenti disposizioni regionali. La richiesta d'inserimento al C.D.D. è presentata dall'ospite o da parte del soggetto che esercita la rappresentanza legale del disabile mediante la compilazione di modulo di domanda da ritirarsi presso l'Area Servizi alla Persona di Via Petrarca n 11 e da riconsegnare al medesimo Ufficio Comunale.

La domanda d'iscrizione deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- certificazione della condizione del persona disabile rilasciata dagli organi competenti e ulteriore documentazione aggiornata;
- dichiarazione relativa alla situazione economica del nucleo familiare (ISEE).

La domanda d'iscrizione, con allegata la relazione del servizio sociale comunale, sarà esaminata dall'Equipe multidisciplinare (vedi il paragrafo 5.2) per la valutazione dell'ammissibilità/idoneità/inserimento in lista d'attesa.

Per la stesura della graduatoria l'Equipe Multidisciplinare, ai sensi del regolamento del servizio, prende in esame i seguenti criteri:

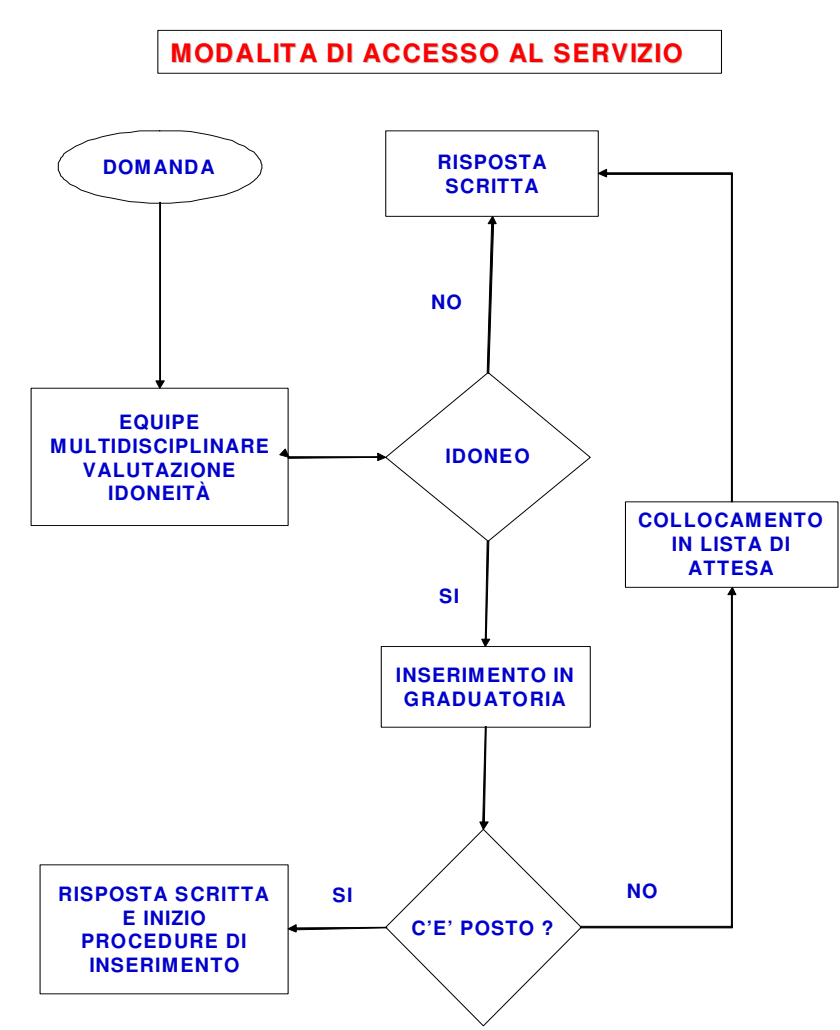
a) condizione sociale;

- stato di bisogno certificato dall'équipe multidisciplinare max punti 10
- presenza di un solo genitore (vedovo/a, separato/a) punti 3
- assenza di entrambi i genitori punti 6

b) situazione economica (ISEE) punti da 1 a 10

c) periodo di attesa per l'accesso al servizio max punti 5

A parità di punteggio si terrà conto della data di presentazione delle domande.
I cittadini non residenti potranno accedere al servizio, solo dopo apposita convenzione stipulata tra il Comune di residenza e il Comune di Cologno Monzese. In presenza di tale convenzione le modalità di accesso rimangono uguali a quelle sopra descritte.



5.2 Équipe multidisciplinare di valutazione

L'équipe di valutazione multidisciplinare, ai sensi del regolamento del servizio, è composta dalle seguenti figure professionali:

- Psicologo del C.D.D.;
- Medico del C.D.D.;
- Coordinatore del C.D.D.;
- Assistente sociale referente comunale per l'Area Disabili.

L'équipe, nell'ambito delle singole professionalità, svolge le seguenti funzioni:

- supervisiona e verifica i programmi di intervento individuali e collettivi;
- segue la fase dell'inserimento e dell'osservazione decidendo l'ammissione / dimissione;
- programma le ammissioni / inserimenti verso altre strutture esterne al C.D.D.;
- predispone le graduatorie della lista di attesa.

5.3 Fase conoscitiva

A seguito della convocazione per l'avvio delle procedure di inserimento, la persona disabile e i suoi familiari effettuano un primo incontro con il Coordinatore, presso il Centro. L'incontro si realizza nella struttura in modo da favorire una conoscenza diretta della stessa. In questo incontro il coordinatore fa visitare il Centro e illustra il programma delle attività e favorisce un primo contatto informale con gli operatori e con gli altri ospiti presenti.

I familiari e il candidato ospite possono chiedere tutte le informazioni necessarie, esprimere le loro esigenze e le loro preoccupazioni; il coordinatore può disporre di una conoscenza più diretta della persona disabile e della sua famiglia e raccogliere le prime informazioni.

5.4 Ingresso e periodo d'osservazione

5.4.1 Contratto d'ingresso

Conclusa la fase conoscitiva e prima dell'accoglienza dell'ospite al Centro viene stipulato il Contratto d'Ingresso tra il legale rappresentate del Comune per il CDD ed il soggetto legalmente abilitato a rappresentare l'ospite o altro soggetto autorizzato.

Il Contratto d'Ingresso è lo strumento adottato per dare certezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti e per definire i reciproci obblighi. In esso sono ad esempio contenute le prestazioni poste a carico dell'ente gestore e quelle poste a carico dell'ospite, le clausole in materia di rispetto della privacy e di contenzioso oltre che le ipotesi di recesso e di risoluzione del contratto stesso, nonché di dimissioni. Il modello di Contratto d'ingresso al CDD viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

5.4.2 Periodo d'osservazione

L'ospite viene accolto nel Centro, e affidato all'educatore/trice di riferimento. Da questo momento si avvia la fase di osservazione che dura almeno quattro settimane; viene redatta l'apposita scheda individuale del disabile (SIDi) ed inserita nel FASAS. Tutti gli operatori sono chiamati a partecipare alla fase osservativa e a espletare tutte le valutazioni cliniche, relazionali e delle abilità funzionali per quanto di loro specifica competenza. Il Coordinatore si assicura che la compilazione del fascicolo sia sempre svolta adeguatamente.

5.5 Definizione e condivisione del progetto individualizzato

Nella fase successiva all'osservazione e alla valutazione l'équipe tecnica del CDD, in rapporto con la famiglia, definisce il Progetto Individuale (P.I.), che si declina nelle diverse sezioni: Piano Educativo Individuale (P.E.I.), Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) e Piano Riabilitativo Individuale.

5.6 Monitoraggio del progetto

Il Progetto Individuale deve dare atto delle rivalutazioni periodiche che devono svolgersi ogni volta che si renda necessario e comunque con una frequenza non superiore ai sei mesi. Il percorso dell'ospite presso il servizio viene descritto da un diario degli eventi e degli interventi compilato dalle varie figure professionali coinvolte che in esso devono registrare gli interventi svolti ed eventuali eventi significativi relativi alla persona. Sono altresì previsti degli incontri individuali con obiettivi di verifica e monitoraggio con la persona disabile, con i suoi familiari e con l'ente segnalante. Tali incontri hanno una cadenza variabile e concordata al momento della stesura del progetto.

5.7 Verifica, aggiornamento e nuova stesura del Progetto Individuale

Due volte all'anno, e comunque ogni volta che si renda necessario in base ai bisogni dell'ospite, l'équipe verifica il Progetto Educativo e sulla base di quanto emerso vengono previste eventuali modifiche.

6 Dimissioni e risoluzione del contratto

6.1 Dimissioni

Le dimissioni si rendono attuabili in caso di:

- progetto di invio e inserimento in altro servizio o progetto esterno al C.D.D dietro decisione dell'équipe multidisciplinare;
- motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie).

In tutti i casi occorre, sulla base della segnalazione fatta per iscritto del motivo che rendono necessarie le dimissioni, definire le modalità e i tempi con cui attuarle.

La dimissione dal CDD avviene di norma al compimento del 65° anno d'età.

6.2 Risoluzione del contratto

Si verifica invece risoluzione del contratto nei casi di:

- progetto d'invio e inserimento in altro servizio o progetto esterno al C.D.D su proposta dell'equipe multidisciplinare in accordo con l'ospite o familiare o tutore / rappresentate legale;
- motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie);
- comportamento dell'ospite non conforme alla vita comunitaria della struttura su proposta dell'equipe multidisciplinare.

Il Centro garantirà il supporto e l'assistenza necessari all'eventuale inserimento dell'ospite presso altri servizi.

6.3 Regole e adempimenti a carico dell'ospite/familiare

L'ospite o il genitore o altro familiare, tutore legale, amministratore di sostegno, o altro soggetto legalmente autorizzato s'impegna a consegnare all'atto dell'ingresso al Coordinatore del Centro copia dei seguenti documenti personali dell'ospite:

- tessera sanitaria;
- tessera di esenzione del ticket;
- codice fiscale;
- documentazioni sanitarie recenti attestanti le condizioni di salute, con impegno a comunicare tempestivamente al Responsabile del Centro eventuali variazioni intervenute nello stato di salute dell'ospite;
- relazione educativa attestante il percorso precedentemente svolto (se in dimissione da altra struttura/servizio socio-sanitario / assistenziale / educativo);
- dichiarazione di invalidità civile, ecc.;

L'ospite o il genitore o altro familiare, tutore legale, amministratore di sostegno, o altro soggetto legalmente autorizzato, si impegna inoltre a garantire:

- la regolare frequenza del centro da parte dell'ospite;
- la piena collaborazione con il Coordinatore del CDD e con l'Ente gestore al fine di agevolare la frequenza al centro;
- la segnalazione tempestiva di eventuale assenza giornaliera entro le ore 9 del mattino e a comunicare le eventuali assenze prolungate dal Centro. In particolare in caso di assenza per malattia:

- inferiore a tre giorni è necessario giustificare l'assenza con un'autocertificazione;
- superiore ai tre giorni è preferibile la presentazione di un certificato medico;
- in caso di malattia infettiva, o situazioni di salute che potrebbero essere contagiose, è indispensabile al rientro un certificato medico che indichi le buone condizioni di salute.
- In caso di ricovero ospedaliero è necessario presentare copia della lettera di dimissione dell'ospedale ed un certificato medico che autorizzi il rientro al CDD.
 - la segnalazione tempestiva di stati patologici potenzialmente rischiosi per gli altri ospiti e gli operatori;
 - a fornire le prescritte certificazioni legate ad esigenze particolari di alimentazione, diete o regimi particolari di intolleranza / allergie, e comunicare tempestivamente eventuali variazioni intervenute durante la frequenza;
 - a fornire adeguata collaborazione agli operatori del Centro e permettere un facile e rapido contatto, in caso di situazioni di pericolo effettivo per l'incolumità fisica dell'ospite e in tutti quei casi in cui si renda necessario un intervento d'urgenza a mezzo di chiamata del servizio di emergenza sanitaria, oltre che nei casi di stati di forte agitazione dell'ospite che comportino necessità di contenimento fisico e che comunque vadano a creare forte disagio alla persona e al resto dell'utenza;
 - il pagamento delle quote di compartecipazione a carico dell'ospite per il servizio di mensa, di trasporto e di partecipazione ai soggiorni vacanza, in base alle tariffe dei servizi a domanda individuale.

7 Rette

La retta/costo giornaliera di frequenza al Centro è pari ad € 69,64 per ciascun ospite, ed è a carico del Comune per gli ospiti residenti a Cologno Monzese.

Le rette a carico delle famiglie sono solo quelle relative al pagamento del servizio di trasporto, della mensa e dell'eventuale partecipazione al soggiorno estivo. Tali rette sono determinate in base a quanto previsto dalla deliberazione comunale di approvazione delle tariffe dei servizi pubblici a domanda individuale.

Si vedano in proposito le allegate tabelle esplicative (All. A).

8 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

8.1 Struttura

Fattori	Indicatori	Standard
Accessibilità alla struttura	Raggiungibilità del servizio	Il servizio di trasporto è a cura del comune ed è riservato agli ospiti che ne fanno richiesta
Sicurezza	Norme vigenti	100%
	Evidenza dei certificati di autorizzazione al funzionamento	Autorizzazione n. 471/2005 del 28/11/2005 della Provincia di MILANO
Organizzazione degli spazi	Esistenza di una suddivisione degli spazi adeguata	Conforme ai requisiti strutturali della DGR n. VII/18334/2004
Adeguatezza degli elementi costruttivi arredi e attrezzature	Caratteristiche porte	Conforme alla DGR VII/18334/2004
	Caratteristiche corridoi	
	Esistenza di segnaletica per l'orientamento	
	Esistenza di dispositivi di segnalazione per la richiesta di aiuto	
	Arredi e attrezzature adeguati alla disabilità	
Pulizia degli ambienti	Numero degli addetti	3 operatori incaricati
	Evidenza di procedure di controllo	Check list delle operazioni di pulizia

8.2 Relazione con l'utente

Fattori	Indicatori	Standard
Tempestività di risposta alla richiesta di accesso	N° dei giorni che intercorrono tra la domanda (sia pubblica che privata) e la risposta del centro	30 giorni
Modalità di risposta alla richiesta di accesso*	Evidenza di una risposta scritta	In tutti i casi
Apertura del servizio	Apertura per 35 ore settimanali per 47 settimane l'anno	100%
	Esistenza di un calendario	Disponibile presso la sede e consegnato entro il mese di ottobre ai famigliari.
Inserimento personalizzato	Durata del periodo di osservazione	Minimo 4 settimane di frequentazione del Centro
	Risorse dedicate: - affiancamento individuale - osservazione mirata	1. Un educatore/trice di riferimento per tutto il periodo 2. Utilizzo di strumenti di valutazione, in tutti i casi
Personalizzazione del progetto	Esistenza di un Progetto Individuale Esistenza di un piano educativo/assistenziale /riabilitativo individuali	100% Esistenza di un Piano Educativo Individuale, del Piano Assistenziale Individuale nel 100% dei casi e ove necessario del Piano Riabilitativo Individuale

	Programmazione delle attività	Visibile in ufficio e su richiesta
	Frequenza delle verifiche e aggiornamento del progetto	Almeno ogni sei mesi nel 100% dei casi
	Registro quotidiano di eventi e interventi sull'ospite	100%
	Rapporto numerico tra Educatori e ospiti	Conforme alla DGR n. VII/18334/2004
	Esistenza di un educatore/trice di riferimento Esistenza di un fascicolo sanitario (FASAS) come previsto da normativa regionale ed eventuali aggiornamenti.	Nel 100% dei casi
Continuità Assistenziale	Esistenza procedure di dimissione e accompagnamento dell'ospite verso la nuova realtà	100%
Realizzazione del servizio mensa	Pasto offerto	A mezzogiorno
	Varietà dei pasti	A cura del servizio refezione scolastica del Comune
	Accettazione di diete personalizzate	A cura del servizio refezione scolastica del Comune, su richiesta per motivi sanitari, religiosi e culturali
	Rispetto norme HACCP	100% per quanto di competenza
Trasparenza del servizio	Possibilità di visite di controllo	Senza preavviso e in qualunque momento per i membri del comitato di gestione
	Possibilità di visite conoscitive	Previo appuntamento con il coordinatore

* Per le modalità di accesso vedi paragrafo n. 5.1

8.3 Relazioni con i familiari del cliente

Fattori	Indicatori	Standard
Trasparenza e comunicazione con le famiglie	N° colloqui individuali	Minimo due l'anno e all'occorrenza
	Frequenza dei momenti assembleari	Almeno una volta l'anno
	Esistenza della carta della servizio	Carta del servizio distribuita nel 100% dei casi dall'avvio della nuova gestione
Forme di partecipazione	Esistenza di un comitato di gestione con la presenza di rappresentanti dei genitori	Come da regolamento
	Esistenza di un'iniziativa realizzato con il coinvolgimento dei genitori	Almeno una volta all'anno
	Rilevazione della soddisfazione e suggerimenti	Una volta all'anno tramite questionario
	Reclamo	Presenza di una cassetta del reclamo nel servizio

8.4 Relazioni con il personale

Fattori	Indicatori	Standard
Tutela del personale	Inquadramento da CCNL di settore	In tutti i casi

	Rispetto delle norme della sicurezza sul lavoro L.81/09	Applicazione della norma
Formazione e aggiornamento	N° di ore all'anno di formazione continua	Almeno 12 ore
Organizzazione e modalità di lavoro	N° di ore di programmazione in equipe del lavoro	3 ore alla settimana
	N° di ore di supervisione e verifica del lavoro	2 ore al mese
	Presenza di specialisti esterni	1 psicologo, 2 terapisti della riabilitazione, 1 medico medicina generale, 1 medico fisiatra

9 Partecipazione: comitato di gestione, rilevazione della soddisfazione, suggerimenti e reclami, tutela diritti, accesso e rilascio documentazione sociosanitaria

9.1 Comitato di Gestione, composizione

Per garantire la partecipazione attiva dei famigliari degli ospiti è stato costituito il Comitato di Gestione, che si riunisce presso la sede del C.D.D. Il Comitato di Gestione è composto da:

- sei rappresentanti delle famiglie, eletti dall'Assemblea delle famiglie stesse;
- un rappresentante degli operatori eletto dall'Assemblea del personale stesso;
- il Coordinatore del Centro che è membro di diritto;
- il Direttore del Settore Servizi Sociali o il Funzionario da lui delegato;
- il responsabile del servizio assistenza (assistente sociale) dell'area handicap;

L'Assessore alle Politiche sociali è invitato a partecipare alle riunioni e vi partecipa a sua discrezione.

Le modalità di elezione dei componenti del Comitato sono previste nel Regolamento del Servizio a disposizione presso la sede del C.D.D..

9.1.1 Riunioni del Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione si riunisce di regola ogni due mesi, secondo il calendario prestabilito all'inizio di ogni anno, e comunque non meno di 4 volte all'anno, con preavviso minimo di cinque giorni. Il verbale di ogni seduta verrà redatto a turno da un rappresentante delle parti ed affisso nella sede del C.D.D per 15 giorni consecutivi.

9.1.2 Funzioni del Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione svolge principalmente le seguenti funzioni:

- formula indirizzi generali e sollecita iniziative per il buon funzionamento del servizio;
- esprime il proprio parere sul calendario annuale di funzionamento del Centro;
- opera per definire, agevolare e migliorare i rapporti tra famiglie, C.D.D e territorio e a questo scopo può promuovere incontri con le famiglie, con le componenti sociali e con le associazioni del territorio operanti nell'area della disabilità;
- convoca l'Assemblea dei genitori.

9.1.3 L'Assemblea dei familiari

L'Assemblea dei familiari si riunisce, di norma, in un locale del Centro Diurno Disabili. L'Assemblea dei genitori può essere convocata anche dal Coordinatore del Centro.

La convocazione va fatta mediante avvisi a domicilio con non meno di 5 giorni di anticipo sulla data di convocazione, salvo che non vi siano ragioni di urgenza che giustifichino un periodo più breve.

L'Assemblea é validamente costituita con la presenza di almeno un terzo dei genitori.

9.2 Questionario di rilevazione della soddisfazione

Il C.D.D., per garantire il buon funzionamento e il miglioramento continuo, ritiene opportuno coinvolgere gli utenti e i loro famigliari nella misurazione della qualità dell'offerta.

Per questo motivo sono stati predisposti diversi strumenti di rilevazione. Una volta l'anno, nel mese di giugno, la soddisfazione viene rilevata con metodologie diverse a seconda dei destinatari:

- chi frequenta il centro partecipa a momenti di discussione in gruppo, per rispondere al questionario di gradimento e formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- alle famiglie dei frequentanti viene richiesto di compilare il “questionario di rilevazione interna della soddisfazione”, formulando anche proposte e suggerimenti e di riconsegnarlo entro 15 giorni al Centro per permetterne la rielaborazione.

9.3 Elaborazione dei dati: realizzazione del Piano di Miglioramento

I dati, raccolti attraverso i questionari di gradimento ed elaborati, servono al referente comunale e al coordinatore per formulare annualmente il piano di miglioramento degli standard di gestione del servizio.

I risultati del questionario rimangono a disposizione presso il Centro.

9.4 Reclamo

Qualora si volesse fare un reclamo o una segnalazione in merito alle attività del Centro è necessario compilare per iscritto la scheda allegata alla presente Carta del Servizio o richiedibile in alternativa al Coordinatore del Centro.

Una volta compilata, la scheda deve essere restituita al Coordinatore, che la trasmetterà per opportuna informazione e/o competenza al Responsabile comunale del Servizio

Disabili, per rendere possibile l'accertamento dell'eventuale disservizio o comunque una valutazione del reclamo, che avverrà nei successivi 15 giorni lavorativi.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi, che decorrono dalla presentazione del reclamo, il coordinatore di concerto con il Responsabile del Servizio Disabili, riferiscono all'esponente l'esito degli accertamenti compiuti e nel caso si impegnano a fornire i tempi entro i quali provvederà, attraverso azioni correttive, alla rimozione delle problematiche riscontrate.

Il Coordinatore e il referente comunale registrano l'andamento del reclamo e si impegnano a comunicare al reclamante l'avvenuta risoluzione che segna la chiusura del percorso.

9.5 Tutela diritti.

Oltre al predetto reclamo qualora il cittadino/a persona assistita volesse fare una segnalazione in merito ad un disservizio o contestare la violazione di un proprio diritto può rivolgersi all'Ufficio URP dell'Ente (ufficio relazioni pubblico) recandosi presso la sede di Via Milano, 3 - piano terra oppure in via telematica attraverso "URPCONTACT", dal sito istituzionale pagina web <http://colognomonzese.urpcontact.com/>

L'ufficio URP ricevuto il reclamo, entro 30 giorni, potrà fornire una puntuale risposta nel merito oppure indicare al cittadino/a il soggetto/ente extracomunale competente in base alla natura e/o dell'oggetto della segnalazione.

9.6 Esercizio di accesso e rilascio documentazione socio sanitaria.

L'esercizio del diritto di accesso e rilascio della documentazione sociosanitaria può essere esercitato dai soggetti titolari del diritto individuati in base alla legge 241/90 e s.m.i., in materia di trasparenza, accesso agli atti e partecipazione ai procedimenti amministrativi. Tale soggetto dovrà formulare la richiesta al Settore Servizio Sociale del Comune in Via Petrarca n. 11, utilizzando il modello "RICHIESTA DI ACCESSO AD ATTI" allegato D) alla presente Carta dei Servizi.

Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta l'ufficio provvederà a trasmettere al richiedente copia fotostatica della documentazione richiesta previo pagamento delle tariffe stabilite dall'Ente per i costi di riproduzione degli atti ed eventuali ulteriori costi di spedizione, se dovuti.

ALLEGATO A): RETTE TRASPORTO, SOGGIORNO E MENSA

Trasporti C.D.D. - Sfa "Arcobaleno"

Fascia	Parametro	Fasce ISEE	COSTO DEL SERVIZIO	
			MENSILE	GIORNALIERO
1°	FINO A EURO	€ 6.500	€ 16,00	€ 0,89
2°	DA EURO A EURO	€ 6.501 € 9.500	€ 30,00	€ 1,67
3°	DA EURO A EURO	€ 9.501 € 13.500	€ 45,00	€ 2,50
4°	DA EURO A EURO	€ 13.501 € 16.000	€ 59,00	€ 3,28
5°	OLTRE EURO	€ 16.000	€ 70,00	€ 3,89

DECORRENZA: OTTOBRE 2018

NOTE:

a) La tariffa mensile viene applicata a tutti coloro che frequentano il CDD e che utilizzano il servizio di trasporto. L'utilizzo di sola andata o solo ritorno non comporta riduzioni di tariffa. Le uniche assenze che vengono conteggiate sono quelle per malattia (da giustificare con apposita certificazione) o dovute a chiusura del servizio. Nel caso di periodi di frequenza mensili inferiori ai 18 giorni, per chiusura del servizio o a causa di assenze per malattia, il costo a carico dell'utente è quello giornaliero moltiplicato per i giorni effettivi di frequenza.

b) Gli utenti che frequentano il CDD per un numero di giorni inferiore a 18 mensili (ad es: 3 giorni alla settimana per un totale di 12 gg. mensili) pagano una tariffa rapportata al numero di giorni di frequenza (costo giornaliero x numero dei giorni di frequenza stabiliti). Anche in questo caso si scalano solo le eventuali assenze per malattia giustificate o chiusura del servizio.

c) In presenza di uno o più utenti appartenenti allo stesso nucleo familiare si applica una riduzione del 25% della tariffa a ciascuno degli utenti interessati, salvo che gli stessi non appartengano a nucleo familiare che superi del 30% il limite di ISEE di cui all'ultima fascia.

Soggiorni vacanze C.D.D.

Fascia	Parametro	Fasce ISEE	COSTO DEL SERVIZIO	
			Vacanza di una settimana	
1°	FINO A EURO	€ 6.000	15,00%	€ 82,50
2°	DA EURO A EURO	€ 6.001 € 8.000	25,00%	€. 137,50
3°	DA EURO A EURO	€ 8.001 € 10.000	30,00%	€. 165,00
4°	DA EURO A EURO	€ 10.001 € 15.000	35,00%	€. 192,50
5°	OLTRE EURO	€ 15.000	45,00%	€. 247,50
			COSTO PIENO	€ 550,00

DECORRENZA: OTTOBRE 2018

NOTE:

In presenza di due o più utenti facenti parte dello stesso nucleo familiare il costo del servizio viene ridotto del 25% per gli utenti interessati, fatta eccezione per coloro che appartengono a nuclei che superano del 30% il limite ISEE di cui all'ultima fascia.

Pasti mensa CDD

Fascia	Parametro	Fasce ISEE	COSTO DEL SERVIZIO GIORNALIERO
1°	FINO A EURO	€ 6.000,00	€ 1,55
2°	DA EURO A EURO	€ 6.000,01 € 9.000,00	€ 2,80
3°	DA EURO A EURO	€ 9.000,01 € 13.000,00	€ 3,50
4°	DA EURO A EURO	€ 13.000,01 € 16.000,00	€ 4,50
5°	OLTRE EURO	€ 16.000,00	€ 5,50

DECORRENZA: OTTOBRE 2018

NOTE

- a) In presenza di due o più utenti facenti parte dello stesso nucleo familiare il costo del servizio viene ridotto del 25% a ciascuno degli utenti interessati, salvo che gli stessi non appartengono a nucleo familiare che superi del 30% il limite ISEE di cui all'ultima fascia.
- b) Agli utenti non residenti viene applicata la quota massima prevista secondo la tipologia del servizio e per tutti i figli iscritti.

ALLEGATO B)



Città di
Cologno Monzese

Centro Diurno per Disabili

via Pisa 14 - Cologno Monzese (MI)
telefono 02/973.89.890 - fax 02/273.05.329

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO CENTRO DIURNO DISABILI di COLOGNO MONZESE

Gentile Familiare,

Allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare il presente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Il questionario potrà esser restituito anche in forma anonima e potrà essere spedito o consegnato direttamente al Coordinatore del Centro.

La ringraziamo per la collaborazione.

Indicare il punteggio da 1 a 4 sapendo che:

1 = insufficiente, 2 = sufficiente, 3 = buono, 4 = ottimo

1. Come valuta l'organizzazione del servizio?

1 2 3 4

2. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori?

1 2 3 4

3. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto del coordinatore?

1 2 3 4

4. Giudica soddisfacente la collaborazione con le figure mediche del servizio (risponda solo se ne ha usufruito durante l'anno) ?

1 2 3 4

5. Giudica adeguato il *numero* di incontri con lo psicologo ?

1 2 3 4

8. Come valuta il modo in cui la famiglia viene coinvolta nel progetto educativo?

1 2 3 4

9. Ritiene valido il lavoro educativo svolto con il suo familiare?

1 2 3 4

10. Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite *dal suo familiare* ?

.....
.....

11. Quale sono le attività/iniziative che *lei* ritiene sarebbe utile proporre ?

.....
.....

12. Ritiene soddisfacente la proposta dei soggiorni di quest'anno?

1 2 3 4

13. Giudica valido il servizio di trasporto (se il suo familiare ne usufruisce)?

1 2 3 4

14. Come valuta complessivamente la qualità del servizio mensa?

1 2 3 4

15. Quale ritiene sia la caratteristica migliore del servizio mensa (una scelta) ?

- Varietà del menù proposto
- Sanità degli alimenti proposti
- Porzioni
- Preparazione Diete
- Temperatura alimenti
- Altro (specificare)

16. Quale ritiene invece sia l'aspetto da migliorare (una scelta) ?

- Varietà del menù proposto
- Sanità degli alimenti proposti
- Porzioni
- Preparazione Diete
- Temperatura alimenti
- Altro (specificare)

17. Le saremmo altresì grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che a Suo avviso meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una valutazione complessiva o segnalandoci opportuni suggerimenti:

.....
.....
.....

FIRMA

Data _____

ALLEGATO C)



Città di
Cologno Monzese

**SCHEDA DI RECLAMO
CENTRO DIURNO DISABILI di COLOGNO MONZESE**

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 spedirla o consegnarla direttamente al Coordinatore

COGNOME _____ NOME _____

NUMERO DI TELEFONO _____

INDIRIZZO _____

TESTO:

Data _____

FIRMA

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



ALLEGATO D)

RICHIESTA DI ACCESSO AD ATTI

Formati o detenuti dal Comune di Cologno Monzese (ai sensi di legge 7 Agosto 1990 n. 241)

Al Comune di Cologno Monzese

Il sottoscritto
residente a
via
telefono

chiede di poter ottenere

- in visione
- in copia conforme
- in copia semplice

i documenti sotto elencati:

.....
.....
.....
.....

MOTIVAZIONE:

(Per gli atti che non abbiano carattere generale è necessario specificare l'interesse giuridicamente tutelato che giustifica la richiesta):

.....
.....
.....
.....

Firma Data

Visto: Il Dirigente.....

Per ricevuta da parte dell'interessato data..... firma.....

