

COOP. LO SCRICCIOLO



'LO SCRICCIOLO'

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
O.N.L.U.S.

Via Matteo Noli, 9 – 26010 FIESCO CR

CENTRO DIURNO DISABILI 'LO SCRICCIOLO' - FIESCO

CARTA DEI SERVIZI

© 'Lo Scricciolo' Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Via Matteo Noli 9 • 26010 Fiesco CR

Tel • Fax 0374370974

E-mail: segreteria@loscricciolo.it

l.ghidelli@loscricciolo.it

DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO: 30 marzo 2017

SOMMARIO

La qualità della vita non ha confini	4
La Cooperativa	6
Centro Diurno Disabili ‘Lo Scricciolo’	7
Organigramma della Cooperativa	11
Organigramma Centro Diurno Disabili	12
La Giornata al Centro.....	13
Le attività proposte	14
L’accoglienza	17
Adempimenti Amministrativi	18
Dimissioni.....	19
Agevolazioni fiscali.....	19
La sicurezza	20
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	21
Tutela	21
Privacy	21
Certificati	21
Orario di visita	21
Lista d'attesa.....	21
Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione	22
COME RAGGIUNGERE IL CENTRO.....	23

LA QUALITÀ DELLA VITA NON HA CONFINI

Perché abbiamo voluto questa Carta dei Servizi?

La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare e rendere trasparenti i rapporti con l'utenza e la gestione dei servizi attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi".

Ben volentieri abbiamo colto questa occasione che corrisponde pienamente alla politica di collaborazione con gli utenti e le loro famiglie che ha da sempre caratterizzato la Cooperativa Lo Scricciolo e ci siamo impegnati in questo documento.

Con questa "Carta dei Servizi" vogliamo stipulare un patto scritto con gli utenti dei nostri servizi che ci impegna a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi gli utenti ed i loro famigliari della vita del Centro per raggiungere l'obiettivo della 'gestione partecipata'; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore dei disabili.

A che cosa serve la Carta dei Servizi?

Serve innanzitutto ad avvicinare gli utenti e i loro famigliari alla vita della Cooperativa, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli ospiti e delle loro famiglie esigere quanto scritto in questa carta.

Che cosa contiene la Carta dei Servizi?

Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Cooperativa; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

LA COOPERATIVA

Nel 1989 un gruppo di persone ha deciso di costituire una Cooperativa con lo scopo di realizzare attività di sostegno e sollievo alle famiglie con persone diversamente abili.

Nei primi anni il lavoro è stato quello di trovare e sistemare un luogo ove realizzare le attività.

Un luogo che, oltre ad essere bello ed accogliente, favorisse lo 'stare insieme'.

Nel mese di gennaio del 1996 è stato aperto, a Fiesco in Via Matteo Noli, il Centro Socio Educativo 'Lo Scricciolo' accogliendo inizialmente 6 persone.

Negli anni si sono aggiunti man mano altri spazi, altre persone ed altre attività non più solo a Fiesco ma anche in altri Comuni del territorio.



CENTRO DIURNO DISABILI 'LO SCRICCIOLO'

Obiettivo

Il confronto con la disabilità grave pone da sempre il problema del confine fra assistenza e abilitazione.

Se l'attenzione viene posta non sulla dis-abilità o in-abilità, ma sulla divers-abilità nascono programmi, obiettivi per utilizzare queste diverse abilità già possedute e per raggiungerne altre senza porre come traguardo la normalità altrettanto difficile da definire quanto da raggiungere.

Al centro si svolgono attività di vario genere: motoria, falegnameria, giardinaggio, espressivo, cucina,

Il nostro C.D.D. non ha scelto una attività specifica che lo caratterizzi ma, offrendo varie attività, si è posto l'obiettivo di incrementare le abilità e capacità di socializzazione interna ed esterna per superare il confine dell'isolamento.

Il Centro diventa così un ponte fra la famiglia e la società.

Non un'isola, ma un luogo dove sperimentare relazioni ed allenarsi per poter vivere nella società di tutti.

Per questo l'attività è orientata all'esterno, e quindi molte sono le uscite per l'utilizzo delle strutture di tutti: bar, negozi, mercati, piscine, cinema, teatri,...

Ed anche per le gite e le vacanze si utilizzano strutture che siano accessibili, ma non riservate poiché così non solo si sperimentano le capacità di relazione dei nostri ospiti, ma anche si aiutano gli altri a conoscere, riconoscere, accogliere le persone diversamente abili.

Il Centro inoltre fornisce l'assistenza socio sanitaria di base necessaria allo sviluppo degli obiettivi sopraesposti.

Destinatari

Il C.D.D. accoglie Ospiti, di età superiore ai 18 anni, che presentano gravi e gravissime disabilità, tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari e non, e per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo, sanitario e psico-sociale atti a garantire

un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone. La richiesta d'inserimento di soggetti minori di età potrà essere accolta solo in presenza delle seguenti condizioni:

- una specifica richiesta del genitore e/o del tutore/amministratore di sostegno;
- una valutazione della necessità d'interventi di assistenza a lungo termine da parte dell'ASL di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista che ha in carico il minore;
- disponibilità della struttura, anche in relazione al gruppo degli ospiti inseriti, ad accogliere il minore con interventi idonei ai bisogni che presenta.

Il Centro è accreditato presso la Regione Lombardia e convenzionato con Comunità Sociale Cremasca di Crema l'Ufficio del Piano di Zona dell'ambito territoriale Cremasco. Ogni ospite viene valutato secondo una scheda individuale regionale (SIDi) che ne definisce il livello di fragilità. Tale livello deve essere compreso nelle classi da 1 a 5.

Funzionamento

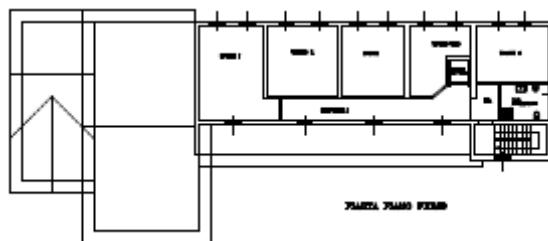
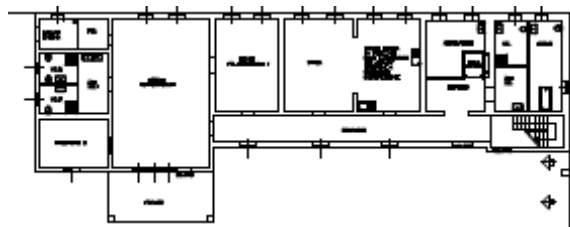
Il Centro è aperto giornalmente dalle 8,30 alle 17 dal lunedì al venerdì per undici mesi all'anno. Ogni anno viene stabilito il calendario delle chiusure. La chiusura estiva (2/3 settimane) è abitualmente collocata nel mese di agosto.

Per ogni ospite viene stilato un Progetto Individualizzato sulla base del quale vengono evidenziate le attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione, le attività di riabilitazione, le attività di socioriabilitazione e le attività educative garantite e prestate a ciascuno.

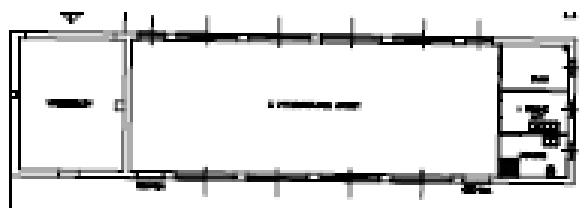
Il Centro può accogliere fino a 20 ospiti seguiti giornalmente da educatori professionali e da ausiliari socio assistenziali. A queste figure si aggiungono: il medico internista, l'infermiera professionale, lo psichiatra, la psicologa, la psicopedagoga, la fisioterapista che prestano la loro opera in qualità di consulenti.

Struttura

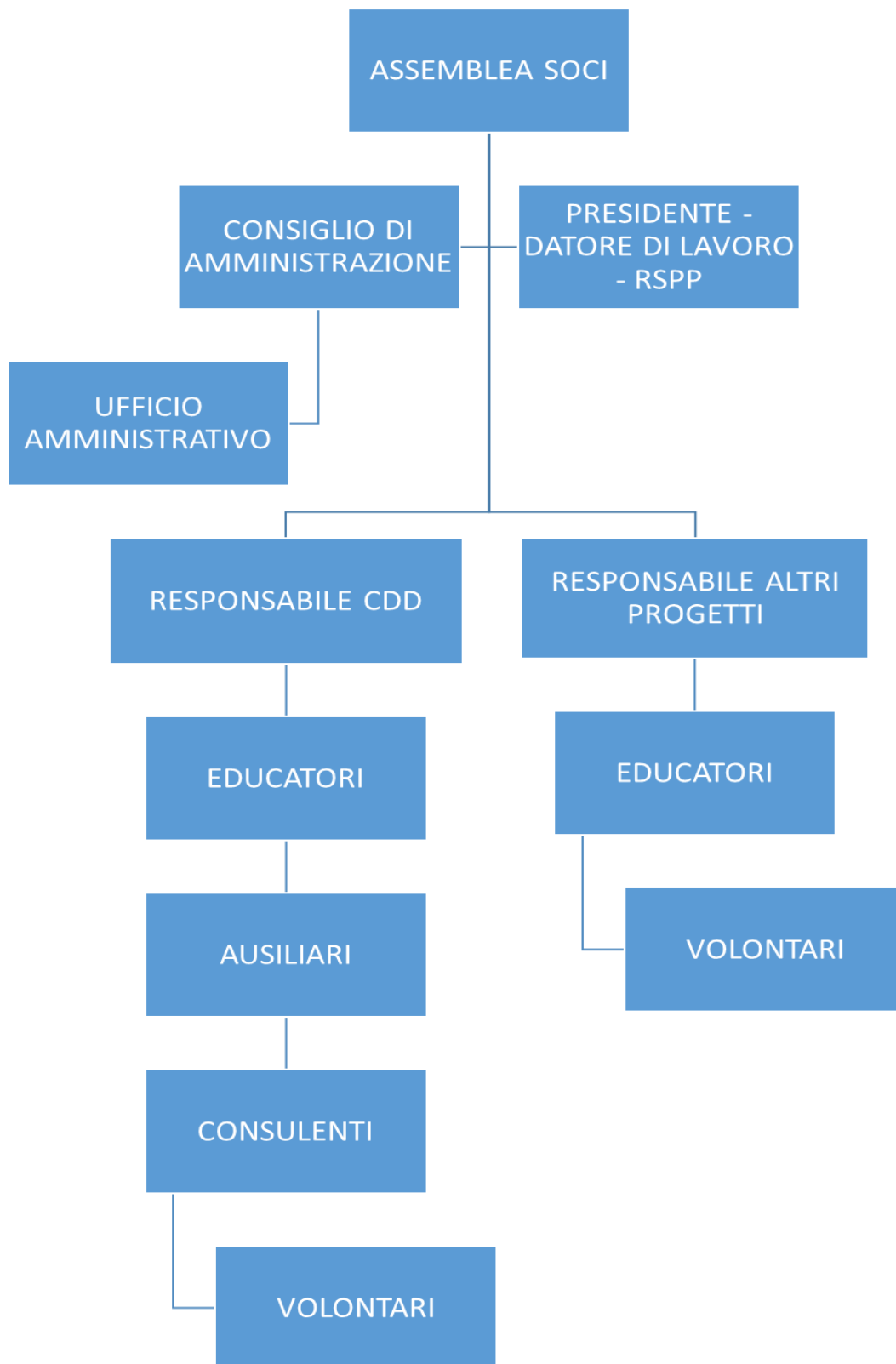
Il Centro è ubicato in Via Matteo Noli nr 9 e si compone di un corpo centrale a 2 piani e di un locale polifunzionale ad 1 piano.



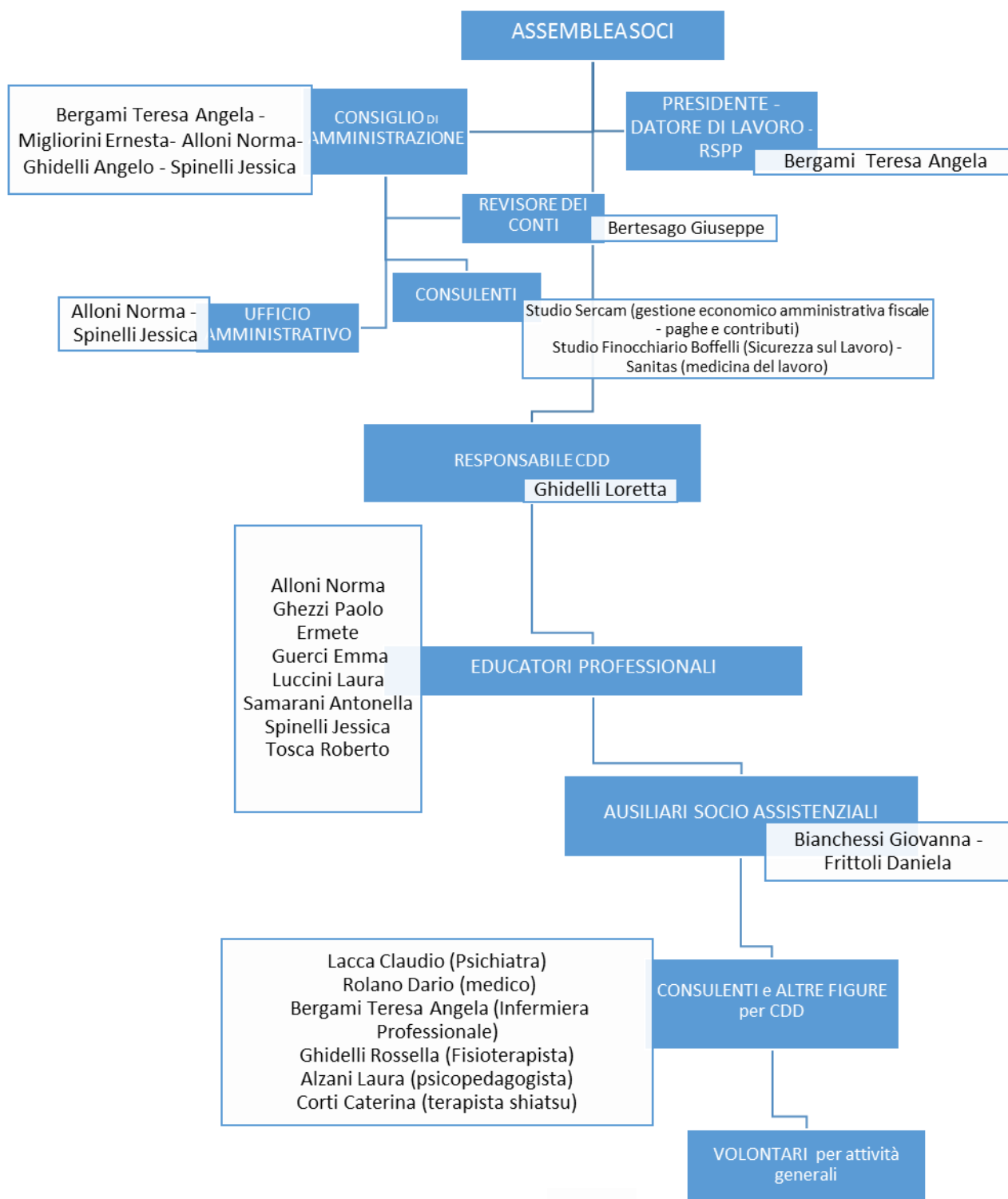
L'esterno della 'palestra'



ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



ORGANIGRAMMA CENTRO DIURNO DISABILI



Tutto il personale operante nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia.

LA GIORNATA AL CENTRO

Tempo dell'arrivo: 8,30 - 9,30

Gli arrivi al centro avvengono ad orari diversificati dalle 8,30 alle 9,30

In questo periodo l'attività di accoglienza permette di fare colazione agli ospiti che non la consumano a casa propria e serve a tutti i presenti come momento di scambio nell'avvio della giornata.

Alle 9,30 inizia la suddivisione per i laboratori previsti nella mattinata. Prima dell'attività di laboratorio sono previsti gli interventi individuali nell'area dell'autonomia personale (igiene) e dell'assistenza.

Tempo dei laboratori: 9,30 - 11,30 le attività

Dalle 9,30 alle 11,30 si svolgono le attività di gruppo o individuali (vedi programma annuale) così come definite dalla programmazione individuale e collettiva.

Tempo della preparazione per il pranzo: 11,30 - 12,00

Alle 11,30 terminano le attività all'interno del centro e tutti, ospiti ed operatori, si riuniscono in uno spazio comune: portico nel periodo estivo, salone per il resto dell'anno.

Nel periodo che intercorre tra la fine dell'attività e l'inizio del pranzo si concentrano molteplici interventi individuali quali: preparazione delle tavole, assistenza, igiene personale, ... Il gruppo viene intrattenuto dagli educatori con: lettura, chiacchiere, sfogliando riviste, facendo puzzle.

Tempo del pranzo: 12,00 - 13,15

Lo scopo di questo periodo non è solo quello di consumare il pranzo ma è l'occasione delle relazioni più ampie nelle 3 direzioni :

operatori ↔ ospiti, operatori ↔ operatori, ospiti ↔ ospiti.

Proprio per garantire queste relazioni il momento del pranzo è unico ma vengono riservati a situazioni particolari di difficoltà soggettiva tempi e/o spazi diversi.

Questa situazione ha forte valenza educativa rappresentando il luogo di interventi individuali riguardanti l'autonomia a tavola o nelle operazioni ad essa correlate (preparare - sparecchiare, servire, ..); risulta quindi di notevole importanza l'atteggiamento degli operatori che pur in diritto di consumare il proprio pasto, hanno prioritariamente il dovere di assistere gli ospiti.

Tempo del relax: 13,15 - 14,00

È un momento di pausa dove gli ospiti sono liberi di scegliere ciò che desiderano fare (puzzle, giochi di carte, riviste, passeggiata, guardare la tv, ...) mentre altri hanno la possibilità di essere sdraiati o seduti sulle poltrone per un riposo.

Anche in questa fascia oraria ci sono interventi di igiene personale sia autonoma, che parzialmente o totalmente assistita.

Tempo dei laboratori: 14,00 - 15,15 le attività

Dalle 14,00 alle 15,15 si svolgono le attività di gruppo previste dalla programmazione individuale e collettiva.

Tempo della partenza: 15,15 - 17,00

In questo periodo, conclusivo della giornata passata al centro, sono inseriti interventi individuali di assistenza, di igiene ed anche di riordino.

Coloro che terminano la loro giornata fra le 15,30 e le 15,45 si preparano per la partenza mentre gli altri sono coinvolti nella preparazione e nella consumazione della merenda.

Anche in questo momento della giornata viene dato particolare rilievo e attenzione al gruppo infatti un educatore sta sempre con il gruppo intrattenendolo e parlando della giornata trascorsa e dei programmi successivi, mentre gli altri si occupano degli interventi individuali. Alle ore 17 la giornata è conclusa

LE ATTIVITÀ PROPOSTE

Prima dell'inizio di ogni anno educativo viene predisposto il programma educativo che integra le attività di assistenza di base.

Le attività proposte non sono seguite da ciascun ospite poiché per ognuno riveste fondamentale importanza la programmazione individuale.

Il contenuto e l'intenzionalità nelle proposte di attività, si orientano secondo alcuni criteri:

- 1) gli ospiti sono tutti giovani e adulti: quindi ogni proposta non è mai di tipo "infantile";
- 2) in ogni attività si deve porre attenzione all'utilizzo della stessa per la sua specificità ma anche come oggetto/esperienza intermediaria di relazione;
- 3) partire da ciò che gli ospiti sanno fare affinché ognuno, con il successo ottenuto possa accrescere la propria autostima
- 4) dare importanza al piacere, alla gratificazione nel fare, nel fare quella attività specifica, nel fare insieme.

E' importante, anche se non facile, trovare il giusto mezzo tra stimolazione esterna e scelta personale.

Il servizio offre ai propri utenti:

Attività socio sanitarie

Prestazioni-mediche: Stesura e aggiornamento del fascicolo socio-sanitario degli Ospiti.

Prestazioni infermieristiche: Compilazione del fascicolo socio-sanitario degli Ospiti, anamnesi infermieristica, rilevazione parametri vitali, peso, educazione sanitaria, supervisione assistenziale per gli ospiti parzialmente dipendenti e totalmente dipendenti.

Prestazioni psicologiche: Stesura e aggiornamento del fascicolo socio-sanitario, colloqui con le famiglie, supervisione dell'equipe e della programmazione individualizzata in relazione ai bisogni psicologici e ai relativi interventi.

Prestazioni assistenziali: Assistenza diretta alla persona nei limiti d'autonomia previsti dal piano di lavoro e secondo il PI e prestazioni di collaborazione e supporto alle attività infermieristiche ed educative.

Attività educative/riabilitative

Sulla base dell'osservazione e dei progetti individualizzati il C.D.D. offre una gamma di attività diversificate che si svolgono all'interno o all'esterno del Centro nell'ottica di favorire una crescita personale degli Ospiti, volta a raggiungere un più adeguato rapporto con sé stessi, con gli altri e con il contesto di vita.

La continuità del personale educativo ha permesso di mettere a punto attività di laboratorio costanti nel tempo, che fornissero validi strumenti atti a perseguire gli obiettivi prefissati nel Piano Educativo Individualizzato. Ogni educatore infatti ha sviluppato qualità professionali e competenze ulteriori rispetto a quelle strettamente educative, risorse aggiuntive che hanno contribuito a raggiungere l'attuale configurazione del Centro Diurno Disabili. I laboratori presenti al CDD hanno tipologie sia occupazionali, che motorie e riabilitative. Gli obiettivi sono diversificati e vanno dall'incremento di alcune abilità, con la possibilità di trasferirle anche nell'ambito della quotidianità, all'espressione ed al potenziamento, attraverso l'arte, delle caratteristiche personali degli Ospiti.

Ad esempio:

- ~ attività di autonomia personale: igiene personale (a tavola, in bagno, cura di sé), orientamento spazio/ temporale, laboratorio di cucina
- ~ partecipazione a piccoli servizi comunitari;
- ~ attività psico-motorie: nuoto ed acquaticità, attività motorie e di palestra, attività sportive, rilassamento; le attività possono essere svolte sia all'interno del centro che utilizzando strutture del territorio;
- ~ attività di socializzazione: uscite sul territorio (almeno una alla settimana), partecipazione a feste, realizzazione di feste e partecipazione ad eventi locali;

- ~ iniziative in collaborazione con i servizi e con le associazioni di volontariato del territorio (a titolo di esempio: “Solopergiooco?”, “Fantasiadi”, “Educare alla diversità” con le scuole dell’infanzia e primaria, Progetto “Tracce d’arte” (teatro) ecc.);
- ~ esperienza di vacanza senza la famiglia per almeno 3 giorni complessivi all’anno;
- ~ attività di laboratorio ed a carattere espressivo e a carattere ludico-ricreativo: laboratorio di pittura, laboratorio sensoriale, animazione musicale, video;
- ~ attività culturali: mantenimento del livello di scolarizzazione presente ed eventuale acquisizione di nuove conoscenze elementari, anche con l’utilizzo di mezzi informatici; attività di teatro e cinema e realizzazione di biglietti di auguri.

Ogni anno viene predisposto a cura del Coordinatore del Servizio un Progetto Educativo contenente le attività specifiche dell’anno, l’articolazione settimanale delle stesse, la programmazione delle chiusure e delle altre attività a cadenza superiore alla settimana. I progetti attivi sono quelli previsti dal programma educativo annuale

Il CDD agevola gli incontri con la famiglia.

Incontri Collettivi: Almeno un incontro all’anno e prevede il coinvolgimento di tutti i famigliari e gli ospiti. All’incontro partecipa sempre il Responsabile del CDD e la Cooperativa

Incontri con la singola famiglia: Il CDD programma almeno un incontro all'anno che coinvolge la famiglia e/o l’ospite, il Supervisore incaricato, il Responsabile e l’educatore di riferimento. Inoltre possono sempre essere concordati incontri con il Responsabile e con la Cooperativa

Qualora i trattamenti previsti non venissero erogati, così come previsto, l’Ospite ha diritto di segnalare tale inadempienza alla Cooperativa, che ha obbligo di dare risposta scritta entro trenta giorni e in caso di ulteriore mancanza all’Ufficio di Pubblica Tutela dell’ATS Valpadana.

L'ACCOGLIENZA

L'ingresso nel Centro di un nuovo ospite è un momento particolare, complesso ed unico, non riconducibile solo a pratiche amministrative: si tratta di porsi nei confronti del nuovo ospite e della sua famiglia accogliendolo nella totalità delle sue caratteristiche individuali e dei suoi bisogni educativi ed assistenziali.

Tutti coloro che desiderano essere inseriti devono presentare una domanda di ammissione secondo il modulo da ritirare presso il Coordinatore.

Viene così programmata, con l'ospite e la sua famiglia ed il servizio sociale territoriale di competenza, una visita al Centro. Questo incontro permette, oltre ad una conoscenza personale dell'ospite, anche:

- una prima conoscenza ed intervista alla famiglia inerente alle caratteristiche educative ed assistenziali dello stesso;
- momento contrattuale con la famiglia e/o il servizio sociale territoriale di competenza perché, conosciute le condizioni, possano manifestare il grado di accettazione;
- un primo punto di riferimento per l'ospite e per i suoi famigliari incontrando l'educatore referente;
- l'opportunità di conoscere direttamente l'ambiente e i relativi spazi personali e comuni;
- la presentazione diretta dei servizi offerti;
- la consegna del modulo e dell'elenco dei documenti da produrre.

Le domande vengono poi valutate dall'equipe del Centro e se accolte viene programmato l'ingresso. Qualora non ci siano posti disponibili vengono poste in lista d'attesa secondo criteri definiti.

L'ingresso effettivo sarà programmato con la famiglia in modo graduale e verrà contestualmente richiesta l'adozione di atto amministrativo, inerente la retta, da parte del Comune di residenza.

Possono essere programmate visite guidate per la conoscenza della struttura rivolgendosi al Coordinatore.

ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

L'ammontare della retta viene determinato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa sulla base di valutazioni organizzative e gestionali.

Per l'anno 2016 la retta giornaliera ammonta a

€ 43,575 (quarantatré/575) iva compresa per il tempo pieno e il part time verticale

€ 21,787 (ventuno/787) iva compresa per il part time orizzontale.

Per i residenti nel Distretto Cremasco le tariffe previste sono

€ 37,00 (trentasette/00) iva compresa per il tempo pieno e il part time verticale

€ 18,50 (diciotto/50) iva compresa per il part time orizzontale.

Per ogni giorno di assenza (comunica entro le ore 9) è prevista una riduzione giornaliera di € 5,00 (cinque/00) per il tempo pieno e il part time verticale e di € 2,50 (due/50) per il part time orizzontale.

Nella retta, oltre alle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie, infermieristiche e riabilitative indicate nel presente documento, sono inclusi:

- materiali in uso comune per le attività di laboratorio;
- colazione o merenda, break, caffè d'orzo o camomilla nel dopo pasto
- il pasto.

Sono esclusi dalla retta e a carico dell'Ospite e/o Garante e/o familiare:

- trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa;
- i farmaci personali che vengono somministrati durante la frequenza al C.D.D.
- gite e soggiorni vacanza: costo del trasporto e del soggiorno;
- eventuali consumazioni in occasione di uscite programmate;
- ausili individualizzati.

A fronte del pagamento della retta sarà rilasciata certificazione ai fini fiscali.

Vestiaro

Gli Ospiti devono essere forniti di un cambio completo; i familiari s'impegnano a sostituire o integrare l'abbigliamento, affinché esso sia sempre adeguato. Non è previsto il servizio di lavanderia per gli indumenti personali.

Assenze

Per garantire la continuità del progetto individualizzato è importante che gli Ospiti inseriti frequentino con regolarità la struttura.

Nel caso di assenze che superino i 30 giorni consecutivi, l'Ospite potrà essere dimesso, salvo che l'assenza sia dovuta a giustificati e comprovati motivi, che l'Ente Gestore valuterà caso per caso.

DIMISSIONI

La dimissione dal C.D.D. può avvenire per:

- compimento dei 65 anni di età;
- richiesta dell'Ospite e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;
- passaggio ad altra struttura;
- inidoneità del CDD nel rispondere ai bisogni del soggetto;
- incompatibilità con altri soggetti inseriti;
- l'assenza dell'Ospite per un periodo superiore a 30 giorni non motivata e concordata;
- il mancato pagamento della retta per tre mensilità consecutive da parte dell'Ente Inviante.
- Al momento della dimissione l'Educatore referente compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici, funzionali, educativi ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti. Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali con un preavviso di 30 giorni.

AGEVOLAZIONI FISCALI

Le erogazioni liberali a favore della Cooperativa possono essere detratte per un ammontare complessivo non superiore a € 2.065,83 se effettuate da persone fisiche e al 2% del reddito di impresa se effettuate da imprese. Per poter usufruire della agevolazione, le offerte devono essere effettuate tramite banca o ufficio postale o con assegni bancari e circolari.

LA SICUREZZA

Il Centro è conforme alla normativa in materia di sicurezza.

In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzioni incendi
- sicurezza statica
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di condizionamento
- impianti di riscaldamento
- impianti di sollevamento.

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro è stato predisposto il documento di “valutazione dei rischi” su cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento.

All'interno della Cooperativa è presente il Responsabile del servizio di protezione ed intervento mentre la funzione di medico competente per la tutela della salute dei lavoratori è affidata ad un professionista esterno.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Tutela

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente.

È possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente al Coordinatore che provvederà, in tempi brevi, a dare una risposta.

Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard stabiliti dalla presente carta dei servizi è possibile presentare segnalazione al Coordinatore e alla Cooperativa. In caso di ulteriore mancanza all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Valpadana.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni può farlo tramite un colloquio con il Coordinatore o inviando una comunicazione scritta anche utilizzando l'allegato modulo.

Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. La Cooperativa si è dotata degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro finalizzati all'erogazione delle prestazioni.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione e al momento dell'inserimento al Centro viene richiesto alla famiglia il consenso alla trattazione dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali.

Certificati

Il rilascio di certificati e/o dichiarazioni amministrative va richiesto al Coordinatore.

Orario di visita

L'orario delle visite è libero

Lista d'attesa

I criteri di priorità che vengono utilizzati per stendere una graduatoria relativa alle richieste di ammissione sono i seguenti:

- data in cui viene compilata la domanda di inserimento
- territorialità (soggetti residenti nel territorio del Distretto Cremasco);

Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione

La rilevazione della qualità percepita e soddisfazione di utenti, famigliari e personale rispetto al servizio offerto risponde alla necessità di conoscere con continuità la qualità percepita (comparazione delle aspettative di utenti, famigliari e personale con le prestazioni effettivamente ottenute) e quindi il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato.

L'applicazione costante di questa rilevazione consente quindi l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti dell'utenza e degli operatori ed il loro variare nel tempo.

Il dato così raccolti aiutano la Cooperativa nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate ai bisogni e soddisfacenti per i propri utenti.

I questionari di valutazione della soddisfazione per familiari/Ospiti e per i lavoratori dipendenti (allegato 1 e 2), vengono somministrati annualmente attraverso consegna diretta del materiale agli interessati, da parte del Coordinatore del CDD.

I risultati della rilevazione vengono portati a conoscenza sia dei famigliari che del personale durante l'Assemblea dei genitori e la riunione d'equipe.

E' disponibile presso il C.D.D. il **modulo segnalazione "disfunzioni, reclami, suggerimenti"** (allegato 3). In caso di reclamo, sarà premura della Responsabile del Centro e/o del Legale Rappresentante , dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

In pullman da Crema

Linea Crema – Soresina : gestore KM

In auto

Da Crema direzione Izano, proseguire per Salvirola, proseguire per Fiesco (direzione Soresina)

Entrare al primo ingresso di Fiesco, girare a sx al primo incrocio e proseguire sulla via

Il CDD è situato in prossimità dell'Oratorio e della Chiesa.