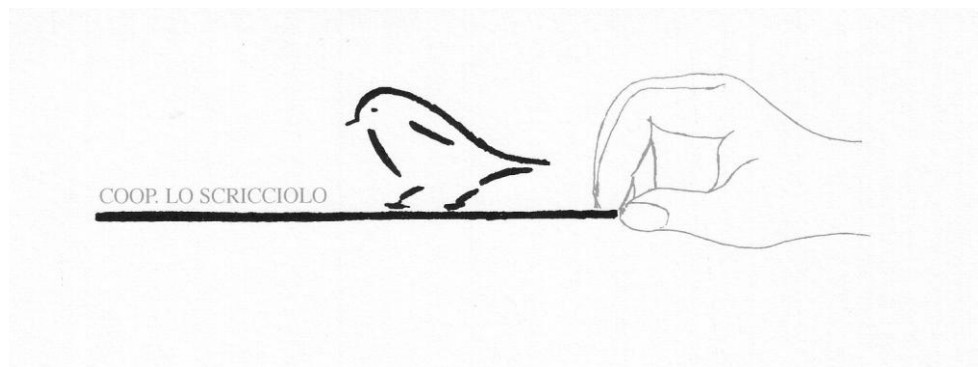




LO SCRICCIOLO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.

Via Matteo Noli, 9 26010 Fiesco (CR)

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Disabili

LO SCRICCIOLO

Aggiornato al 02.02.2026

Approvato dal C.d.A. il _____

LA PRESIDENTE

Bergami Teresa Angela

Sommario

La carta dei servizi.....	pag. 3
La Cooperativa.....	pag.4
Il Centro Diurno Disabili: descrizione e destinatari.....	pag.5
Finalità.....	pag. 7
Capacità ricettiva.....	pag. 7
Funzionamento e orari di apertura.....	pag. 8
Ubicazione.....	pag. 8
Servizio di trasporto.....	pag. 9
Articolazione degli spazi.....	pag. 10
Organigramma.....	pag.11
Organizzazione della giornata.....	pag. 12
Area socio-educativa.....	pag. 14
Area assistenziale.....	pag. 15
Area sanitaria.....	pag. 15
Area riabilitativa.....	pag. 16
I servizi interni.....	pag. 16
Partecipazione dei familiari.....	pag.17
Modalità di accesso.....	pag.17
Dimissioni.....	pag. 18
Visite al Centro.....	pag. 19
Costo del servizio.....	pag. 19
Modalità di rilascio di certificazioni ai fini fiscali.....	pag. 20
Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria.....	pag. 20
Assenze.....	pag. 20
Modalità di riconoscimento.....	pag. 21
Vestiaro.....	pag. 21
Modalità di verifica e tutela.....	pag. 21
Privacy e Sicurezza.....	pag. 22
Allegati.....	pag. 23

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento previsto dalla Delibera della Regione Lombardia n. VII/18334, finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie.

Essa rappresenta uno strumento di trasparenza e di garanzia, volto a favorire il miglior rapporto possibile tra la Cooperativa, gli utenti e le loro famiglie, nel rispetto dei principi di qualità, partecipazione e corresponsabilità.

Attraverso la Carta dei Servizi vengono perseguiti i seguenti obiettivi:

- Fornire informazioni chiare e complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulle condizioni di fruizione delle prestazioni;
- Garantire il mantenimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati;
- Valorizzare l'impegno e la professionalità degli operatori che quotidianamente operano a servizio degli utenti e delle loro famiglie;
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti e dei familiari alla vita del Centro, tutelando il diritto alla corretta erogazione del servizio e favorendo la corresponsabilità nella gestione.

La Carta dei Servizi, oltre a descrivere in modo dettagliato le attività e le prestazioni erogate dalla Cooperativa, illustra il sistema di monitoraggio, controllo e garanzia della qualità adottato, nonché le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti e di gestione di eventuali segnalazioni o reclami.

LA COOPERATIVA

Lo Scricciolo – Cooperativa Sociale nasce nel 1989 con la finalità di promuovere il miglioramento delle condizioni di vita delle persone con disabilità, attraverso la realizzazione di attività dirette e interventi di sostegno e sollievo a favore delle famiglie.

Dopo una prima fase dedicata alla predisposizione degli spazi e dell'organizzazione delle attività, nel 1996 viene ufficialmente avviato il Centro Socio-Educativo (CSE) "Lo Scricciolo", successivamente trasformato in Centro Diurno Disabili (CDD), in conformità alla normativa regionale vigente.

La Cooperativa opera senza scopo di lucro e persegue, ai sensi della Legge 381/1991, "l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini", attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi.

Principi ispiratori

L'azione della Cooperativa si fonda sui seguenti valori:

- Solidarietà
- Mutualità
- Democraticità
- Impegno
- Spirito comunitario
- Radicamento e collaborazione con il territorio

Servizi gestiti

Attualmente la Cooperativa gestisce ed eroga i seguenti servizi:

- Centro Diurno Disabili (CDD);
- Servizio di Assistenza per l'Autonomia Personale degli alunni con disabilità nelle scuole (SAAP).

Progetti e interventi sul territorio

La Cooperativa promuove inoltre progetti specifici, attivati su richiesta di associazioni, Comuni ed enti privati, finalizzati alla promozione della qualità della vita della persona con disabilità nelle diverse fasi del ciclo di vita.

I progetti attualmente attivi sono i seguenti:

- Laboratori per minori individualizzati o di gruppo (sostegno autonomia nello studio e nell'esecuzione dei compiti, abilità sociali e autonomie);
- "Book Club" inclusivo per adolescenti e giovani adulti;
- Progetti di potenziamento delle autonomie ed esperienza di palestra-alloggio finanziato dalla Legge 112/16 "Dopo di Noi" e Progetto Pro-Vi;
- Progetti di inclusione in contesti per il tempo estate, Grest centri estivi..

CENTRO DIURNO DISABILI (CDD)

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Disabili (CDD) è una struttura semiresidenziale a carattere sociosanitario che accoglie persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni con grave disabilità, caratterizzata da significativa compromissione delle autonomie personali e delle funzioni elementari.

Il servizio opera in conformità alla normativa della Regione Lombardia (DGR 18334/2004 e successive disposizioni).

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il CDD si propone di:

- Garantire interventi assistenziali, educativi e riabilitativi personalizzati;
- Promuovere il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie residue;
- Favorire il benessere psicofisico della persona;
- Sostenere le famiglie nel percorso di cura;
- Prevenire l'isolamento sociale.

DESTINATARI

Il Centro accoglie persone:

- con grave disabilità fisica, psichica e/o sensoriale;
- con notevole compromissione delle autonomie;
- che necessitano di interventi assistenziali continuativi e strutturati.

Dal 2015 il servizio accoglie anche persone con disturbi dello spettro autistico.

Inserimento di minori:

L'inserimento di persone minorenni è possibile esclusivamente in presenza di:

- richiesta formale del genitore e/o tutore/amministratore di sostegno;
- valutazione da parte dell'ATS competente e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile (o dello specialista di riferimento);
- disponibilità di posti presso la struttura.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al CDD avviene tramite:

1. Presentazione della domanda ai Servizi Sociali del Comune di residenza;
2. Valutazione multidimensionale da parte degli enti competenti;
3. Classificazione della fragilità attraverso il sistema SIDI (Sistema Informativo Disabilità).

Per l'inserimento è necessario rientrare in una classe di fragilità compresa tra 1 e 5.

PRESTAZIONI EROGATE

Il CDD garantisce:

Interventi assistenziali

- Supporto nelle attività di base della vita quotidiana;
- Cura e igiene personale;
- Somministrazione pasti e assistenza durante il pranzo.

Interventi educativi

- Progetti Educativi Individualizzati (PEI);
- Laboratori espressivi, manuali e occupazionali;
- Attività di socializzazione.

Interventi riabilitativi

- Attività di mantenimento funzionale;
- Collaborazione con figure sanitarie specialistiche;
- Monitoraggio degli obiettivi individuali.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'équipe è composta da:

- Coordinatore del servizio;
- Educatori professionali;
- Operatori sociosanitari (OSS);
- Personale sanitario;
- Figure specialistiche, ove necessario.

L'organico è determinato in base alla classificazione SIDI degli utenti.

PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Per ogni persona inserita viene predisposto un Progetto Individuale che:

- definisce obiettivi personalizzati;
- stabilisce interventi e modalità operative;
- prevede verifiche periodiche con la famiglia.

DIRITTI E DOVERI

Diritti dell'utente

- Rispetto della dignità e della riservatezza;
- Partecipazione alla definizione del progetto individuale;
- Informazione chiara sui servizi erogati.

Doveri dell'utente e della famiglia

- Collaborare con l'équipe;
- Rispettare il regolamento interno;
- Comunicare tempestivamente eventuali variazioni rilevanti.

FINALITÀ

Il Centro Diurno Disabili persegue il benessere globale della persona con disabilità e il miglioramento della sua qualità di vita, in coerenza con il modello teorico elaborato da Robert L. Schalock (1997), fondato su una visione multidimensionale della qualità della vita.

Il Centro si configura inoltre come struttura di supporto e sollievo alla famiglia, offrendo spazi e interventi di natura:

- educativa
- riabilitativa
- assistenziale
- ricreativa

e promuovendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza.

Obiettivi prioritari

Per gli ospiti:

- Soddisfare i bisogni primari della vita quotidiana;
- Garantire adeguata risposta ai bisogni di cura, assistenziali e relazionali;
- Elaborare e attuare un Progetto Individualizzato personalizzato, finalizzato allo sviluppo e al mantenimento delle autonomie residue.

Per le famiglie:

- Offrire supporto nella gestione di situazioni complesse;
- Fornire sostegno nelle difficoltà assistenziali ed educative;
- Valorizzare e rafforzare le capacità relazionali nei confronti del proprio familiare con disabilità.

CAPACITÀ RICETTIVA

Il Centro, nel rispetto dei requisiti organizzativi e strutturali previsti dalla DGR 18334/2004 della Regione Lombardia, è accreditato per n. 20 posti.

Tutti i posti risultano:

- accreditati;
- a contratto.

Il servizio è convenzionato con Comunità Sociale Cremasca.

FUNZIONAMENTO E ORARI DI APERTURA

Il Centro Diurno Disabili garantisce un'apertura annuale di 235 giorni, articolata su 47 settimane, dal lunedì al venerdì.

L'orario di funzionamento è il seguente:
dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

L'organizzazione delle attività si sviluppa nell'arco della giornata secondo una programmazione strutturata che comprende momenti assistenziali, educativi, riabilitativi e ricreativi, nel rispetto dei Progetti Individualizzati degli utenti.

Annualmente viene predisposto e consegnato alle famiglie il calendario delle chiusure, comprensivo delle sospensioni programmate del servizio.

UBICAZIONE

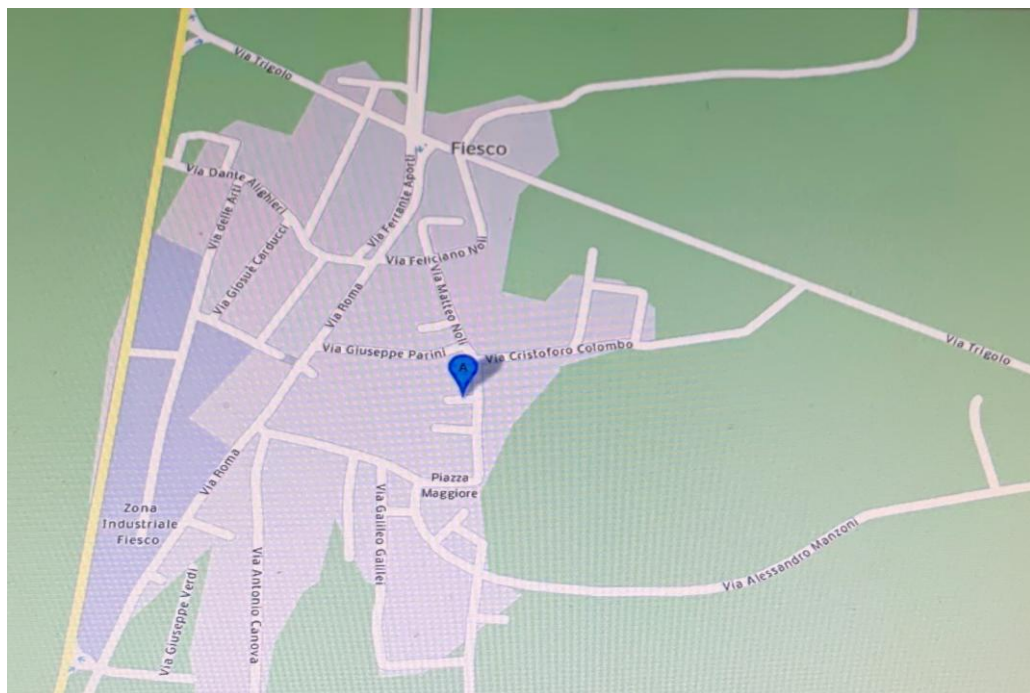
Il Centro Diurno Disabili è situato in Via Matteo Noli n. 9, nel Comune di Fiesco, in provincia di Cremona.

La struttura è facilmente raggiungibile da Crema percorrendo le strade provinciali SP23 e SP20.

Coordinate GPS:

Latitudine: 45.33639762

Longitudine: 9.77855341



SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio di trasporto è organizzato dalla Cooperativa con mezzi propri, per gli utenti che ne facciano richiesta, compatibilmente con le disponibilità organizzative.

Il trasporto può inoltre essere garantito:

- dai Comuni di residenza;
- direttamente dalle famiglie in forma autonoma;
- da soggetti terzi, previo accordo con il Comune di residenza.

Il costo del servizio di trasporto non è compreso nella retta di frequenza ed è a carico della famiglia e/o del Comune di residenza, secondo le modalità definite dagli enti competenti.

ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI

Il Centro Diurno Disabili si compone di un corpo centrale articolato su due piani e di un locale polifunzionale ad un piano, progettati per garantire funzionalità, sicurezza e adeguatezza degli spazi alle diverse attività educative, assistenziali e riabilitative.

La struttura comprende:

- n. 1 stanza adibita a laboratorio;
- n. 1 stanza di stimolazione cognitiva;
- n. 1 stanza multisensoriale;
- sala TV/relax;
- palestra;
- cucina e sala da pranzo;
- giardino interno;
- cortile interno;
- area uffici;
- infermeria;
- n. 2 magazzini (prodotti igienici e attrezzature);
- n. 5 servizi igienici per gli utenti;
- n. 1 servizio igienico per il personale;
- locale ad uso del personale.

Tutti gli ambienti sono organizzati al fine di favorire il benessere, la sicurezza e la piena accessibilità degli utenti, nel rispetto della normativa vigente in materia di requisiti strutturali e organizzativi.

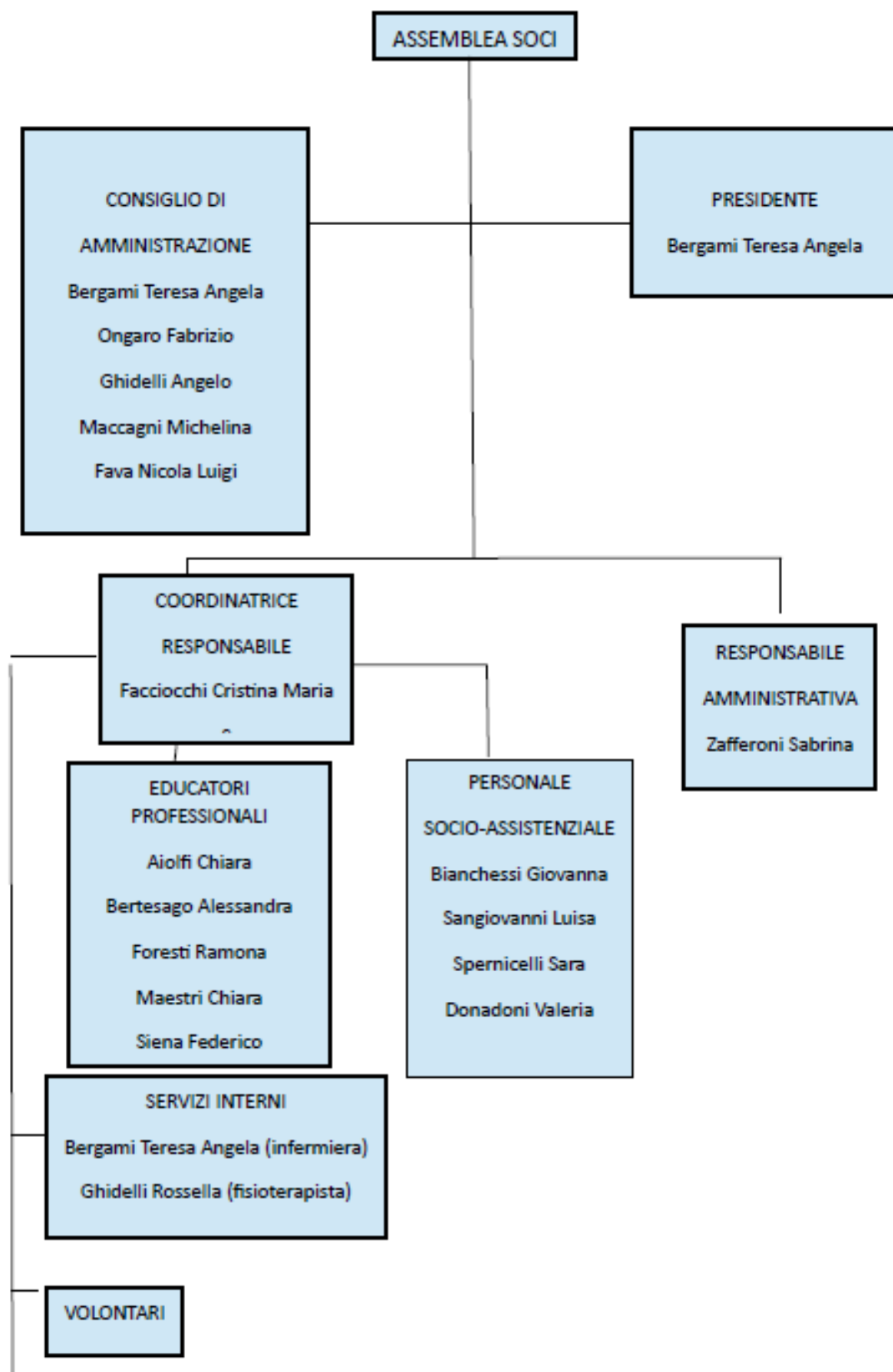


Sede Cooperativa e CDD Lo Scricciolo



Palestra polifunzionale

ORGANIGRAMMA



ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Il Centro garantisce una programmazione strutturata della giornata, finalizzata al benessere della persona, al mantenimento e allo sviluppo delle autonomie personali e alla promozione della socializzazione.

ACCOGLIENZA (08.30 – 10.00)

Gli utenti accedono al Centro in orari concordati con le famiglie e i servizi di riferimento. Il momento dell'accoglienza è dedicato a favorire un inserimento sereno nella giornata attraverso attività di socializzazione e di tempo libero. In questa fascia oraria vengono assicurati i primi interventi assistenziali e gli interventi educativi individualizzati previsti dal progetto personale.

ATTIVITÀ STRUTTURATE DEL MATTINO (10.00 – 11.00)

Gli utenti vengono suddivisi in piccoli gruppi per lo svolgimento delle attività strutturate programmate. Le attività sono progettate in coerenza con gli obiettivi individuali definiti nel Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

IGIENE PERSONALE E PREPARAZIONE AL PRANZO (11.00 – 12.15)

È previsto un momento dedicato alla cura dell'igiene personale e alla preparazione al pranzo. Il personale garantisce interventi individualizzati di carattere assistenziale ed educativo, promuovendo il mantenimento e il potenziamento delle autonomie personali.

PRANZO (12.15 – 13.15)

Il pranzo rappresenta un momento educativo e relazionale di particolare rilevanza. Durante questo tempo vengono promosse la socializzazione, la comunicazione e le abilità legate alla vita quotidiana, nel rispetto dei bisogni e delle specifiche necessità alimentari di ciascun utente.

RELAX (13.15 – 14.15)

È previsto un momento di pausa durante il quale gli utenti possono scegliere attività da svolgere in autonomia o dedicarsi al riposo.

Per gli utenti che ne necessitano è garantito il cambio posturale.

Sono inoltre previsti interventi individualizzati di tipo assistenziale (cura della persona) ed educativo (riordino degli spazi, riassetto degli ambienti).

ATTIVITÀ STRUTTURATE DEL POMERIGGIO (14.15 – 15.15)

Gli utenti vengono nuovamente suddivisi in gruppi per lo svolgimento delle attività programmate nel rispetto degli obiettivi educativi individuali.

PREPARAZIONE AL RIENTRO (15.15 – 16.00)

La giornata si conclude con le attività di preparazione al rientro a domicilio, previsto tra le 15.30 e le 16.00.

Anche in questa fase sono garantiti interventi assistenziali ed educativi individualizzati, assicurando continuità e attenzione ai bisogni della persona.

ATTIVITÀ OFFERTE DAL CENTRO

Il Centro propone una vasta gamma di attività finalizzate al benessere, allo sviluppo delle autonomie e alla socializzazione degli utenti. Le attività vengono progettate e modulate in base alle esigenze, ai bisogni e agli interessi di ciascuna persona, sia all'interno sia all'esterno della struttura.

ATTIVITÀ INTERNE AL CENTRO

Le attività svolte all'interno del Centro mirano allo sviluppo cognitivo, motorio, sensoriale ed espressivo degli utenti, promuovendo la partecipazione attiva e la socializzazione. Tra queste si includono:

- Attività di lavoro indipendente
- Ginnastica individuale e ginnastica dolce di gruppo
- Attività multisensoriale
- Attività laboratoriali: laboratorio espressivo, laboratorio sensoriale, laboratorio di cucina, bricolage, laboratorio "Piccolo chimico"
- Attività di Cineforum e Cinema
- Attività cognitive: stimolazione cognitiva, laboratorio cognitivo, laboratorio sulle emozioni
- Attività di cura personale (beauty farm)
- Attività domestiche
- Attività ludico-ricreative: intrattenimento musicale e video
- Rilassamento

ATTIVITÀ ESTERNE AL CENTRO

Le attività esterne sono finalizzate alla promozione del benessere fisico, della socializzazione e della conoscenza del territorio, con attenzione alla sicurezza e alle esigenze individuali degli utenti. Tra queste si prevedono:

- Piscina: sia invernale presso la piscina Keredonda dell'Anffas di Crema, sia estiva
- Ginnastica presso la palestra "Liberi e Forti" di Castelleone
- Passeggiate
- Attività di dog care e attività con gli asini
- Uscite sul territorio
- Gite

ATTIVITÀ STRAORDINARIE E VACANZE

Per favorire l'integrazione sociale, l'accesso a diversi contesti di vita e l'arricchimento delle esperienze degli utenti, il Centro organizza durante l'anno attività straordinarie, tra cui:

- Partecipazione a spettacoli teatrali
- Gite giornaliere sul territorio

Durante il periodo estivo, gli utenti hanno la possibilità di partecipare a una vacanza al mare della durata di alcuni giorni, programmata nel mese di giugno. L'iniziativa è gestita dagli operatori del Centro, coadiuvati da volontari appositamente formati, nel rispetto della sicurezza e dei bisogni individuali di ciascun partecipante.

Queste attività hanno lo scopo di ampliare le esperienze personali, stimolare le competenze sociali e favorire il contatto con la comunità locale.

AREA SOCIOEDUCATIVA

Il Centro garantisce per ciascun utente l'elaborazione di un Progetto Individualizzato, finalizzato alla promozione del benessere globale della persona attraverso il mantenimento, il sostegno e lo sviluppo delle risorse individuali.

Il Progetto Individualizzato viene definito tenendo conto del grado di compromissione e del livello di autonomia di ciascun utente. Esso contiene:

- gli obiettivi educativi e assistenziali;
- i metodi e gli strumenti individuati per il loro raggiungimento;
- le modalità di monitoraggio;
- le verifiche intermedie e finali;
- la valutazione dei risultati conseguiti.

La progettazione nasce da un'attenta fase di osservazione e valutazione dei bisogni, delle potenzialità e degli interessi della persona, effettuata dall'équipe multiprofessionale anche mediante l'utilizzo di strumenti di valutazione validati.

Il Progetto Individualizzato si realizza attraverso attività mirate, sia individuali sia di gruppo, coerenti con gli obiettivi definiti. Le proposte educative sono personalizzate e modulabili nel tempo, in base all'evoluzione del percorso della persona.

Le attività sono orientate al potenziamento e/o mantenimento delle competenze nelle seguenti aree:

- Autonomia personale
- Abilità sociali e relazionali
- Area espressiva e sensoriale
- Comunicazione
- Area cognitiva
- Area motoria

Le attività vengono svolte sia all'interno sia all'esterno del Centro e sono organizzate tenendo conto della stagionalità (periodo invernale ed estivo), al fine di offrire proposte diversificate e adeguate al contesto.

AREA ASSISTENZIALE

Il Centro garantisce un servizio assistenziale completo, finalizzato a soddisfare i bisogni primari degli utenti, nel rispetto della loro dignità e autonomia.

Tra le prestazioni offerte si includono:

- Assistenza igienica: cura della persona secondo le necessità individuali
- Assistenza alla cura della persona: supporto nelle attività quotidiane di igiene e benessere
- Assistenza e cura nell'abbigliamento: aiuto nella scelta, vestizione e manutenzione degli indumenti
- Assistenza alla deambulazione: supporto nella mobilità e nella sicurezza dei movimenti
- Assistenza all'alimentazione: accompagnamento durante i pasti e supporto nelle necessità specifiche

Il servizio viene erogato in maniera personalizzata, modulando gli interventi in base al livello di autonomia e ai bisogni di ciascun utente.

AREA SANITARIA

Il Centro garantisce prestazioni sanitarie finalizzate al monitoraggio dello stato di salute e al supporto medico-infermieristico degli utenti, in collaborazione con le famiglie e i professionisti di riferimento.

PRESTAZIONI MEDICHE

- Stesura e aggiornamento periodico del fascicolo sociosanitario di ciascun utente da parte del medico responsabile.
- Somministrazione dei vaccini antinfluenzali, su richiesta dell'utente o della famiglia.
- Colloqui con la famiglia, in caso di necessità rilevata dall'educatore referente o dalla famiglia stessa, per favorire il confronto sulle condizioni di salute e sulle cure necessarie.

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

- Stesura e aggiornamento periodico del fascicolo sociosanitario da parte dell'infermiera.
- Rilevazione del peso e, se necessario, dei parametri vitali.
- Somministrazione delle terapie personali prescritte.
- Intervento di primo soccorso in caso di emergenza.

Nota: Il Centro non fornisce presidi farmaceutici o parafarmaceutici, né presidi per l'incontinenza; tali necessità devono essere forniti dall'utente o dalla famiglia.

AREA RIABILITATIVA

Il Centro garantisce prestazioni fisioterapiche finalizzate al mantenimento, al recupero e allo sviluppo delle capacità motorie degli utenti, in coerenza con il Progetto Individualizzato.

Le prestazioni offerte comprendono:

- Stesura e aggiornamento periodico del fascicolo sociosanitario da parte della fisioterapista, sulla base dell'osservazione diretta di ciascun utente.
- Interventi individualizzati di fisioterapia, mirati al miglioramento della mobilità, del tono muscolare e delle abilità motorie, secondo le necessità specifiche di ciascun utente.

Gli interventi sono personalizzati e programmati in collaborazione con l'équipe multiprofessionale, garantendo continuità con le altre prestazioni assistenziali e sanitarie.

I SERVIZI INTERNI

La Cooperativa garantisce l'alta qualità delle prestazioni e il miglioramento continuo dei servizi attraverso attività di supervisione e supporto all'équipe educativa e agli operatori.

In particolare, sono previste:

- Supervisione all'intervento educativo: supporto agli operatori nella comprensione dei bisogni degli utenti e nella progettazione e attuazione degli interventi individualizzati.
- Supervisione all'équipe: per favorire una gestione collaborativa e coerente degli interventi.
- Colloqui con le famiglie: momenti di confronto con i familiari per condividere osservazioni, progressi e strategie educative, in linea con il Progetto Individualizzato.

Queste attività hanno l'obiettivo di garantire continuità, efficacia e coerenza negli interventi offerti, promuovendo il benessere degli utenti e la qualità del servizio.

PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI

Uno dei valori fondamentali del Centro è la collaborazione e la relazione con le famiglie, considerata parte integrante del percorso educativo e assistenziale degli utenti.

Per garantire un dialogo costante e partecipativo, il Centro prevede:

- Incontro collettivo annuale: rivolto a tutte le famiglie, durante il quale vengono illustrate la programmazione annuale, le attività del Centro, eventuali tematiche organizzative e i risultati raggiunti. All'incontro partecipano il responsabile del Centro, il Consiglio di Amministrazione e l'équipe degli operatori.
- Incontri individuali annuali: almeno due incontri con ciascuna famiglia, in cui il responsabile del servizio e l'educatore di riferimento condividono gli obiettivi del Progetto Individualizzato e ne verificano i progressi.
- Incontri su richiesta: ulteriori colloqui possono essere concordati, sia su iniziativa della famiglia sia su quella del Centro, in caso di specifiche necessità o urgenze.

Queste modalità favoriscono il coinvolgimento attivo delle famiglie, assicurano trasparenza, continuità e coerenza negli interventi, e contribuiscono al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

L'accesso al Centro segue un percorso strutturato, finalizzato a garantire la corretta valutazione dei bisogni dell'utente, la coerenza con la proposta educativa e la piena collaborazione con le famiglie e i servizi di riferimento.

A) PRIMO CONTATTO

Il primo contatto con il Centro può avvenire direttamente tramite i familiari o i tutori, oppure attraverso i servizi sociali competenti.

Durante il primo incontro conoscitivo, al Centro, il potenziale utente, la famiglia e il servizio di riferimento:

- Favoriscono una reciproca conoscenza tra le parti.
- Verificano la congruenza tra i bisogni, le capacità del potenziale utente e l'offerta educativa e assistenziale del Centro.
- Ricevono il modulo per la domanda di ammissione, comprensivo dell'elenco dei documenti da produrre, anamnesi sociale e anamnesi sanitaria.

Possono essere organizzate visite guidate alla struttura, su richiesta, per favorire la conoscenza degli ambienti e delle modalità operative.

B) RICHIESTA DI INSERIMENTO

Dopo il primo contatto, la richiesta di inserimento ufficiale può essere presentata direttamente dagli interessati o tramite il servizio sociale di competenza.

- La richiesta viene valutata dall'équipe del Centro e, se ritenuta idonea, sottoposta all'approvazione di Comunità Sociale Cremasca.
- In caso di disponibilità, viene programmato l'ingresso al Centro; in mancanza di posti, il nominativo viene inserito in lista d'attesa secondo i seguenti criteri:
 - Situazione familiare: impossibilità a fornire adeguate prestazioni assistenziali o difficoltà nella gestione a domicilio.

- Data di presentazione della richiesta.
- Territorialità: priorità agli utenti residenti nel territorio cremasco.

Al momento della disponibilità di un posto, si procede all'acquisizione della documentazione necessaria e alla verifica della copertura dei costi, differenziata in base al progetto concordato.

C) PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

L'inserimento nel Centro avviene in modo graduale, secondo quanto definito dall'équipe e concordato con la famiglia.

- Possono essere effettuate visite al domicilio o alla struttura di provenienza dell'utente, se ritenute opportune.
- Durante il periodo di inserimento viene svolta un'osservazione dell'utente, sia informale sia mediante strumenti diagnostici per la raccolta dei dati.
- Al termine del periodo di osservazione viene effettuata una verifica condivisa con la famiglia e il servizio di riferimento.

Se l'esito è positivo, l'utente viene preso in carico definitivamente e si procede alla stesura del Piano Individualizzato, entro 30 giorni dall'inserimento.

DIMISSIONI

Le dimissioni dal Centro possono essere richieste dall'utente o da chi ne ha la tutela legale.

Il Centro può procedere a dimissioni d'ufficio nei seguenti casi:

- Passaggio ad un'altra struttura.
- Raggiungimento dei 65 anni di età da parte dell'utente.
- Inidoneità del Centro a rispondere ai bisogni specifici dell'utente.
- Assenza dell'utente per un periodo superiore a 15 giorni non motivata o non concordata.
- Mancato pagamento della retta per tre mensilità consecutive durante l'anno.

Al momento della dimissione, su richiesta, il Centro rilascia una relazione completa, contenente:

- Lo stato di salute dell'utente.
- Le informazioni relative al Progetto Individualizzato.
- Tutti gli elementi necessari a garantire un'adequata continuità delle attività di assistenza e cura.

VISITE AL CENTRO

Il Centro è aperto alle visite di familiari, tutori e servizi di riferimento, previo appuntamento concordato con il responsabile, compatibilmente con l'organizzazione delle attività.

Durante la visita, è possibile:

- Incontrare, secondo le rispettive competenze, le diverse figure professionali operanti nel Centro.
- Ricevere o fornire informazioni utili a migliorare l'intervento a favore dell'utente.
- Confrontarsi su eventuali problematiche o tematiche di interesse relative al percorso educativo, assistenziale o sanitario dell'utente.

Questa modalità garantisce trasparenza, collaborazione e continuità tra Centro, utenti e famiglie, nel rispetto della gestione ordinaria delle attività.

COSTO DEL SERVIZIO

La quota giornaliera riconosciuta alla Cooperativa per ciascun utente a contratto è composta da:

1. Una tariffa coperta dal Fondo Sanitario Regionale, definita da Regione Lombardia e variabile in base alla classe Sidi di appartenenza dell'utente.
2. Una retta riconosciuta dal Comune di residenza dell'utente.

Rette giornaliere (valide fino al 30/06/2028 per i residenti nei comuni di Comunità Sociale Creasca)

- Tempo pieno e part time verticale: € 39,84 (IVA compresa)
- Part time orizzontale: € 19,92 (IVA compresa)
- Ogni pasto consumato: € 6,00

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

Oltre alle prestazioni socioeducative, assistenziali, sanitarie e riabilitative indicate nelle sezioni precedenti, la retta comprende:

- Materiali per le attività.
- Eventuali consumazioni durante uscite programmate.
- Gite sul territorio.
- Materiali per l'intervento assistenziale.

SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

Non sono inclusi nella retta:

- Trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa.
- Farmaci personali somministrati durante la frequenza al Centro.
- Soggiorni vacanza.
- Ausili individualizzati.

MODALITÀ DI RILASCIO DI CERTIFICAZIONI AI FINI FISCALI

Il rilascio di certificazioni ai fini fiscali può essere richiesto direttamente al Responsabile del Centro.

Tali certificazioni attestano i costi sostenuti per la frequenza del servizio e possono essere utilizzate dagli utenti o dalle famiglie per eventuali detrazioni o adempimenti fiscali.

Le richieste devono essere effettuate in anticipo, secondo le modalità indicate dal Centro, per consentire la preparazione della documentazione necessaria.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Gli utenti e i loro familiari hanno il diritto di accesso alla documentazione sociosanitaria relativa al proprio percorso.

Per esercitare questo diritto è necessario:

1. Compilare il modulo “Richiesta di rilascio certificazioni”, disponibile presso il Responsabile del Centro.
2. Presentare la richiesta secondo le modalità e i tempi previsti dal Regolamento in materia di accesso agli atti.

Il Centro garantisce il rilascio della documentazione nel più breve tempo possibile, e comunque entro 30 giorni dalla richiesta.

L'accesso alla documentazione è gratuito e non comporta alcun costo per l'utente o la famiglia.

ASSENZE

Gli utenti e le loro famiglie sono tenuti a comunicare tempestivamente le assenze al Centro, al fine di garantire la corretta organizzazione del servizio:

- Assenze non programmate: devono essere comunicate entro l'orario di inizio del servizio.
- Assenze programmate: devono essere comunicate con almeno un giorno di preavviso.

In caso di assenze superiori a 15 giorni consecutivi, l'utente potrà essere dimesso dal Centro, salvo che l'assenza sia motivata da giustificati e comprovati motivi, opportunamente documentati.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori del Centro sono dotati di cartellino di riconoscimento, recante:

- Fotografia dell'operatore
- Nome e cognome
- Qualifica professionale

Questa misura garantisce trasparenza e sicurezza per gli utenti e per le famiglie, facilitando l'identificazione del personale all'interno della struttura.

VESTIARIO

Gli utenti devono essere forniti di almeno un cambio completo di abbigliamento.

I familiari si impegnano a sostituire o integrare gli indumenti, affinché siano sempre adeguati alle esigenze dell'utente e alla stagione.

Si richiede inoltre di apporre il nome dell'utente su etichette poste sugli indumenti e sugli effetti personali, al fine di facilitarne l'identificazione e la gestione all'interno del Centro

MODALITÀ DI VERIFICA E TUTELA

Il Centro adotta strumenti e procedure per monitorare la qualità dei servizi, garantire la soddisfazione degli utenti, delle famiglie e del personale, e tutelare i diritti di chi frequenta la struttura.

A) VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI UTENTI E FAMIGLIE

- Con cadenza annuale viene somministrato un questionario di soddisfazione alle famiglie o ai tutori.
- I dati raccolti, in forma anonima, vengono analizzati dal Centro al fine di individuare aree di miglioramento.
- I risultati e gli eventuali interventi correttivi vengono presentati alle famiglie durante un incontro collettivo (Allegato A).

B) VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

- Annualmente viene somministrato a tutti i dipendenti un questionario sulla soddisfazione lavorativa.
- I risultati sono discussi in sede di riunioni d'équipe, al fine di confrontarsi sulle criticità emerse.
- Sulla base dell'analisi dei dati vengono ipotizzati e implementati interventi migliorativi (Allegato B).

C) MODALITÀ DI INOLTRO RECLAMI

- In qualsiasi momento, utenti e famiglie possono esprimere osservazioni, proposte o reclami compilando l'apposito modulo disponibile presso il Centro (Allegato C).
- Il Responsabile del Centro o il Legale Rappresentante, dopo le necessarie verifiche, fornirà risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del modulo.

Queste modalità assicurano trasparenza, partecipazione e tutela dei diritti degli utenti e delle famiglie, promuovendo il miglioramento continuo del servizio.

PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Centro garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

La Cooperativa ha adottato tutte le misure organizzative e tecniche necessarie a garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza dei dati personali trattati, esclusivamente per finalità connesse all'erogazione delle prestazioni socioeducative, assistenziali e sanitarie.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione, viene richiesto alla famiglia o al tutore legale di esprimere il consenso al trattamento dei dati personali, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

SICUREZZA

Il Centro opera nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

È stato predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), nel quale sono analizzati i rischi presenti negli ambienti e individuate le misure di prevenzione e protezione ritenute più idonee al loro superamento o contenimento.

All'interno del Centro è nominato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), incaricato di vigilare sull'applicazione delle misure di sicurezza e di promuovere la cultura della prevenzione tra operatori e utenti.

Contatti

Telefono: 0374 370974

segreteria@loscricciolo.it

coordinamentocdd@loscricciolo.it

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI – Anno _____

Gentile Familiare,

Le chiediamo di compilare il presente questionario, che ha lo scopo di comprendere il Suo grado di soddisfazione del Servizio.

Risponda alle domande mettendo una crocetta sulla risposta che ritiene più adatta a descrivere la sua opinione e la sua esperienza. Il questionario è anonimo.

I risultati complessivi verranno comunicati successivamente e serviranno a migliorare la qualità del servizio; per questo motivo la sua valutazione è per noi importante. Grazie per la collaborazione.

1. Chi compila il questionario?

☐ Genitore

☐ Fratello/sorella

☐ Altro (specificare) _____

2. Da quanti anni è inserito al Centro il suo familiare?

☐ da meno di 1 anno a 3 anni

☐ da 4 a 10 anni

☐ da più di 10 anni

3. Ritiene che le attività educative proposte rispondano alle esigenze del suo familiare?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti

4. Quanto valuta soddisfacenti gli interventi assistenziali e di cura della persona?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti

5. Quanto valuta la collaborazione e disponibilità del personale?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

6. Quanto valuta soddisfacente la comunicazione ed il passaggio di informazioni da parte del Centro?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

7. Ritiene che il rapporto instauratosi tra il suo familiare e gli operatori sia soddisfacente?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

8. Quanto valuta soddisfacenti gli incontri individuali annuali per la condivisione e la verifica del Progetto Educativo?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

9. Quanto valuta soddisfacente l'incontro collettivo annuale?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

10. Ritiene che gli ambienti siano puliti e ben conservati?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

11. Quanto valuta soddisfacente il servizio mensa?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

12. Se usufruisci del servizio di trasporto della Cooperativa, quanto lo valuta soddisfacente?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

13. Complessivamente, quanto è soddisfatto del Servizio?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

Eventuali commenti

14. Quali suggerimenti darebbe per migliorare la qualità del servizio?

Allegato B

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI LAVORATORI Anno_____

Ti chiediamo di compilare il presente questionario, che è anonimo. I risultati complessivi verranno comunicati successivamente e serviranno a migliorare la qualità del servizio.

1. Gli orari di lavoro sono adeguati e conciliabili con i ritmi della tua vita privata?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

2. I carichi di lavoro sono equamente distribuiti fra il personale del C.D.D. che ha la stessa mansione e lo stesso monte-ore settimanale?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

3. La comunicazione di tutte le notizie riguardanti il tuo lavoro è tempestiva e completa?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

4. L'iniziativa personale è riconosciuta e sostenuta?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

5. C'è collaborazione tra il livello gerarchico degli operatori e quello del coordinamento?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

6. C'è un buon clima di gruppo?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

7. Si hanno possibilità di partecipare ad iniziative formative e di sviluppo professionale?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

8. Le condizioni fisiche (es. spazi, materiali, armadietti, archivi, manutenzione delle attrezzature, ecc.) del tuo posto di lavoro sono adeguate?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

9. Complessivamente, quanto sei soddisfatto del tuo lavoro?

☐ Molto

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ Per nulla

Eventuali commenti _____

10. Quali suggerimenti daresti per migliorare il servizio?

Allegato C

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI - RECLAMI

Centro Diurno Disabili Lo Scricciolo- Fiesco - Anno _____

Signor / Signora _____

Abitante a _____ tel. _____

Ospite

Famigliare

Operatore

Altro _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

.....

•

.....

•

.....

•

.....

•

.....

•

.....

•

.....

Data

FIRMA

.....