



Carta dei Servizi 2023

C.D.D.

Centro Diurno per persone con Disabilità

"IL CAMMINO"

**Data aggiornamento:** 09.01.2023

Elaborata da: **Dott.ssa Bugatti Sara**

Responsabile CDD "Il Cammino" - Lumezzane

## INDICE

Introduzione	Pag. 2
A chi si rivolge	Pag. 2
Capacità recettiva	Pag. 3
Apertura del servizio	Pag. 3
Descrizione strutturale	Pag. 3
Giornata Tipo	Pag. 4
Personale di servizio e Riconoscimento	Pag. 4
Organigramma	Pag. 5
Volontari	Pag. 6
Attività	Pag. 6
Collaborazioni	Pag. 8
Presa in carico	Pag. 9
Modalità d'ammissione	Pag. 9
Periodo prova	Pag. 10
Dimissioni	Pag. 10
Criteri di formazione e gestione liste d'attesa	Pag. 11
Diritti degli utenti e della famiglia	Pag. 11
Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione	Pag. 12
Modulo reclami	Pag. 12
Retta del servizio	Pag. 12
Servizi aggiuntivi	Pag. 13
Deposito cauzionale	Pag. 13
Dichiarazione ai fini fiscali	Pag. 13
Accesso alla documentazione socio-sanitaria	Pag. 14
Continuità delle cure	Pag. 14
Orari di visita	Pag. 14
Ubicazione della sede	Pag. 15

## INTRODUZIONE

Lo scopo primario della cooperativa CVL, fondata nel 1984, è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini ed in particolare modo dei soggetti più deboli. Essa s'ispira ai **principi** che sono alla base del movimento cooperativo quali la **mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, il legame con il territorio ed un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche** (Allegato codice etico).

Cooperativa C.V.L. da moltissimi anni offre servizi a persone con disabilità con bisogni differenti, ad oggi sono presenti sul territorio:

- Servizio di assistenza all'autonomia personale nelle scuole,
- Servizio domiciliare SAED,
- 1 Centro socioEducativo,
- 1 Centro Diurno per persone con Disabilità "Il cammino"
- 2 Comunità SocioSanitarie "Memorial Felice Saleri A e B"
- 1 Servizio dedicato ai minori con ambulatori per aumentare le autonomie e con spazi di sport e tempo libero "Connessioni",
- 1 Gruppo di supporto ai genitori con momenti di confronto e di formazione

La deliberazione della regione Lombardia n. VII/18334 del 23/07/2004 sancisce la definizione della nuova unità d'offerta del "Centro Diurni Disabili per persone con Disabilità". Con la normativa suddetta vengono definiti i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento.

Si definisce Centro Diurno per persone Disabili un'unità d'offerta semiresidenziale per disabili gravi con disabilità dipendenti da qualsiasi causa.

Finalità del servizio:

- Centralità della persona disabile e della famiglia;
- Cura personale;
- Crescita Psicologica;
- Qualità della vita della persona;
- Integrazione sociale;
- Sensibilizzazione dell'ambiente e integrazione in rete

## A CHI SI RIVOLGE

Il CDD accoglie persone disabili gravi e gravissime di età superiore ai 18 anni e di norma sino ai 75 anni. E' possibile accogliere eccezionalmente persone minori di 18 anni secondo quanto stabilito dalla normativa regionale.

Il centro Diurno per persone con Disabilità accoglie persone caratterizzate da:

- ☐ presenza di complicanze psicopatologiche gravi e gravissime;
- ☐ presenza di grave e gravissima disabilità motoria;
- ☐ assenza o parziale presenza di competenze adattive sul versante delle abilità di autosufficienza

(alimentazione, abbigliamento, controllo degli sfinteri, igiene);

- assenza o parziale presenza dei prerequisiti di carattere cognitivo sia strumentali che funzionali (comprensione delle consegne verbali, percezione, attenzione sostenuta al compito, memoria);
- assenza di autonomie sociali;
- deficit comunicativo (sia a livello verbale che non verbale)

### **CAPACITA' RICETTIVA**

Il CDD "Il cammino" è abilitato al funzionamento per massimo 30 posti, accreditato a 30 posti e con budget per 23 posti.

Ad oggi accoglie "a contratto" 22 persone a tempo pieno e 2 persone con tempo part-time orizzontale.

### **APERTURA DEL SERVIZIO**

Di norma il CDD è aperto all'utenza dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 16:00 (escluso il tempo del trasporto).

Sulla base di un calendario è garantita l'apertura per almeno 35 ore settimanali, per un totale di 230 giornate (soggiorni inclusi).

Da alcuni anni nella sua organizzazione sono previste alcune giornate di apertura straordinaria in collaborazione con associazioni del territorio (Motori Storici, CAI, Associazione Pescatori, etc).

Inoltre, prima attraverso il Decreto 7211, ed oggi su scelta ed investimento della cooperativa, viene promosso il progetto "Supporto e Svago" per offrire delle giornate di sollievo alla famiglia e ricreative per le persone che vi partecipano, circa un weekend al mese (non sono comprese nei costi ma viene chiesta una quota extra di co-partecipazione a carico della famiglia).

### **DESCRIZIONE STRUTTURALE DEL SERVIZIO**

Il centro diurno disabili "Il Cammino" è un servizio della Soc. Coop. Soc. C.V.L. di Lumezzane (BS).

Il Centro è situato presso il piano inferiore della Comunità Felice Saleri in via San Filippo Neri 158 e si sviluppa su un unico piano su una metratura di 700 mq.

La sede offre stanze per i seguenti laboratori / attività:

- Ufficio
- Infermeria
- Stanza morbida
- Stanza stimolazione basale;
- Due stanze espressive;
- Un salone di accoglienza;
- Una stanza pc;
- Una stanza per attività cognitive / aba/ teacch;
- Una piccola palestra
- Due grandi sale da pranzo;
- Un'area di distribuzione alimentare;
- Un'area lavaggio;
- Due aree bagno / assistenziali utilizzate per i cambi assistenziali e per attività assistenziali;

- Spogliatoi personale maschi / femmine;
- Spogliatoi utenti maschi / femmine;

Inoltre, la sede ha a disposizione per le attività esterne due giardini. Nel giardino superiore vengono svolte le attività ludiche e quando le giornate lo permettono viene utilizzato per pranzare all'aperto, mentre nel giardino inferiore vengono svolte attività di varia natura: integrazione sociale, attività di gioco delle bocce, giardinaggio, etc... In alcuni momenti dell'anno il giardino inferiore è utilizzato anche per allestire cene/ feste con famiglie e volontari.

### **GIORNATA TIPO**

08,20	Trasporto Casa-Centro
09,00	Arrivo ed ingresso al CDD
09,00 -9,30	Accoglienza idratazione
09,30 -11,30	Attività di programmazione settimanale
11:30 -12:00	Momento igienico-assistenziale
12,00 - 13,15	Pranzo
13,15 - 14,00	Momento igienico-assistenziale - Relax
14,00 - 15,30	Attività di programmazione settimanale
15,15 -15,45	Momento igienico-assistenziale
15,45-16,00	Preparazione per rientro a casa
16:00	Trasporto Centro-Casa

Tale organizzazione è flessibile e suscettibile di variazioni in quanto sono previste delle uscite, delle gite, delle attività periodiche legate agli obiettivi del Progetto individualizzato.

### **PERSONALE DI SERVIZIO E RICONOSCIMENTO**

Il CDD "Il Cammino" è considerato una struttura Sociosanitaria, è dotato di personale qualificato, presente nella misura stabilita dallo standard di legge. Ciascun operatore è riconoscibile tramite il cartellino di riconoscimento personale dotato di fotografia e qualifica professionale.

Tutti gli operatori presenti si occupano della cura della persona e della gestione della routine quotidiana. Il CDD si avvale di personale esterno di supporto per il raggiungimento di alcuni obiettivi specifici come. Musicisti, arte-terapeuti, dramma-terapeuta, psicomotricisti, specializzati in pet-terapy,...

**Il personale è identificato nella struttura tramite cartellino di riconoscimento e cartellone identificativo all'ingresso del centro.**

**ORGANIGRAMMA DEL CDD**

DIRETTORE DEI SERVIZI CVL
Sandro Bicelli
Responsabile sistema informativo



RESPONSABILE DI SERVIZIO
Sara Bugatti
Responsabilità e coordinamento del servizio. Progettazione attività. Riferimento per famiglie ed Ads Referente dei rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali



ASA -OSS	EDUCATRICE SOCIO PEDAGOGICA SENZA TITOLO	EDUCATORI SANITARI E SOCIO-PEDAGOGICI	INFERMIERE	FISIOTERAPISTA E EDUCATORE MOTORIO
Mingotti Antonella Potenza Roberta Spina Fabrizio Tamburini Celeste	Anna Latassa	Bregoli Eliana Ghirardini Gaia Massardi Domenico Porta Alice Reboldi Lorenza Sabatti Federica Giacobbe Debora	Davide Landoni Sara Ferrari	Scarpignato Cinzia Bona Simone
Collaborazione alla costruzione e alla realizzazione del progetto individualizzato. Compilazione del diario (aspetti assistenziali). Progettazione e conduzione delle attività. Cura e igiene delle persone. Pulizia degli ambienti	Collaborazione alla costruzione e alla realizzazione del progetto individualizzato. Progettazione e conduzione delle attività. Fundrasing	Stesura del progetto individualizzato, realizzazione e verifica. Tenuta del Fisas Progettazione e conduzione delle attività. Tenuta rapporti con famigliari e ads	Responsabile degli aspetti sanitari e terapeutici (gestione farmaci.). Collaborazione alla costruzione e alla realizzazione del progetto. Progettazione e conduzione delle attività. Rapporti con i famigliari, ads e dove necessario con medici di base e/o specialisti.	Attenzione agli aspetti legati alla movimentazione e al tono muscolare. Gestione attività motoria. La fisioterapista si occupa in particolare delle persone con importanti compromissioni motorie, l'educatore motorio segue il

				resto del gruppo
--	--	--	--	------------------

## **VOLONTARI**

Attraverso l'associazione "Il Delfino" - onlus, presente sul territorio lumezzanese, la cooperativa CVL garantisce la presenza di volontari all'interno del CDD Il cammino.

I volontari svolgono il servizio di trasporto, sostengono l'azione quotidiana degli operatori presenti, facilitano il contatto con il territorio, divengono fondamentali per la sperimentazione di relazioni umane normalizzanti.

Essi collaborano con il personale qualificato, supportandone l'azione assistenziale-educativa, e offrendo quell'apporto umano indispensabile ad ogni persona. È presente una specifica convenzione che regola i rapporti tra i servizi della soc. coop. soc. CVL e l'associazione di volontariato "Il Delfino". Allo stato attuale operano all'interno del CDD circa 110 volontari.

## **ATTIVITA'**

Le attività proposte e svolte all'interno del CDD sono riassumibili in tre macro-aree:

**Area educativa:** Gli operatori del servizio lavorano per la crescita personale di ogni individuo, al mantenimento e sviluppo delle autonomie e delle abilità, al riconoscimento dei propri limiti, alla condivisione di spazi ed idee, all'integrazione sociale, al supporto affettivo-emotivo. A questo proposito per ogni utente viene steso un progetto educativo individualizzato, attraverso cui l'educatore di riferimento, l'utente stesso (dove possibile) e la sua famiglia, concordano momenti, situazioni, occasioni, dove la persona possa esprimere i propri interessi, le proprie potenzialità.

La partecipazione alla vita del territorio è un elemento importante. Tutti gli operatori si attivano per cercare momenti e spazi dove poter andare in gruppo, o dove l'utente singolo possa coltivare i propri interessi. Gli operatori organizzano anche momenti di svago (gite di una giornata, soggiorni estivi), utili a vivere la vita comunitaria in maniera più serena e spensierata.

**Area sanitaria:** il cdd, per la parte che gli compete, monitora le situazioni di salute delle persone inserite, segnala eventuali problemi alle famiglie e/o agli amministratori di sostegno e si attiva per la loro risoluzione. Somministra le terapie, monitora lesioni o piaghe da decubito.

**Area assistenziale:** Gli operatori del cdd sono attenti agli aspetti riguardanti l'alimentazione, cercando di controllare gli eccessi e di offrire una alimentazione il più equilibrata possibile, ma soprattutto abbinando un'adeguata movimentazione.

Cura di sé, pulizia personale ed ambientale, aiuto nello svolgimento delle azioni quotidiane caratterizzano i principali interventi quotidiani di assistenza.

Il CDD è attento anche alla cura della persona, sia per tutti gli aspetti riguardanti l'igiene personale, sia per la cura completa della persona. Il lavoro educativo-assistenziale aiuta l'ospite ad apprezzarsi e a curare la propria immagine.

### Attività in programmazione:

- arrampicata integrata con Rete
- autonomia manualità fine
- autonomie personali
- beauty integrato con cse
- biblioteca
- bocce integrato con cse-css
- caa
- culinaria
- espressiva
- espressiva con maestro d'arte
- falegnameria
- giornalino int. con cse-css
- idromassaggi
- ludica adattata
- massaggio arti inferiori
- motoria
- movimentazione
- pc
- pet therapy con asini
- pet therapy con cani
- piscina
- palestra integrata con css
- relazionale
- riciclo
- riordino
- stimolazione basale
- shiutzu integrato
- gruppi di cammino
- uscite (spesa, bar,mercato)

### Finalità delle attività

Il C.D.D. propone settimanalmente una programmazione di attività:

- **attività cognitive**, finalizzate al mantenimento delle strumentalità di base, del patrimonio culturale e della funzionalità cognitiva;
- **attività socio-educative**, finalizzate allo sviluppo della socializzazione, attraverso modalità educative svolte all'interno ed all'esterno del C.D.D.;
- **attività assistenziali**, finalizzate all'accudimento ed alla cura della persona;
- **attività per lo sviluppo dell'autonomia personale** considerata nei suoi quattro fondamentali repertori (igiene, alimentazione, abbigliamento, controllo sfinterico) ;
- **attività espressive**, finalizzate a migliorare la capacità di prendere coscienza di sé e del mondo esterno;
- **attività educative con significato prevalentemente psicomotorio**: vasta gamma di attività che hanno come obiettivo il raggiungimento di traguardi sempre più significativi relativi alla sfera capacità della coscienza di sé, del proprio corpo e del proprio movimento;
- **attività motorie** e di movimento finalizzate al benessere della persona, al mantenimento della funzionalità motoria e a rallentare l'evoluzione negativa delle competenze;
- **attività di gestione dei luoghi di vita**, tesa a ridurre, nei limiti del possibile, i livelli di dipendenza nella sfera domestico/famigliare;
- **attività di esplorazione/conoscenza dell'ambiente**, anche attraverso uscite e visite esterne;
- **attività ludico-ricreative**;
- **attività rivolte al territorio** e alla Comunità finalizzate alla costruzione di processi visibili di

integrazione sociale;

- **attività manuali pratiche** finalizzate ad accrescere ed affinare le proprie capacità gnoso-prassiche e percettive e vivere situazioni di maggior impegno e responsabilità;
  - **attività volte a migliorare le competenze di tipo relazionale ed interpersonale**, con particolare riferimento agli interventi educativi volti alla riduzione della problematicità comportamentale;
  - **attività esterne**, finalizzate a sperimentare spazi, luoghi differenti dove poter costruire e vivere l'inclusione sociale ecc.
- + **attività terapeutiche**, finalizzate a diversi bisogni inerenti alle sfere emotive ed affettive della persona.

#### **Attività extra-ordinarie:**

-**Feste:** Cena con tutti i genitori prevista a luglio, festa di Natale di tutta la Coop. CVL e feste interne per compleanni e ricorrenze

-**Gite:** il cdd organizza circa 30 gite annuali. Le gite vengono pensate per garantire in tempi e luoghi differenti la partecipazione a tutte le persone afferenti il servizio, ognuna secondo i propri bisogni individualizzati nei progetti. Oltre alle gite solo di servizio ci sono attività in collaborazione con CAI-avieri-motori storici- pescatori- alpini;

-**Attività integrate tra servizi della CVL:** alcune attività sono organizzate in collaborazione con il servizio CSE e le CSS di Lumezzane. Esse sono organizzate e gestite contemporaneamente da educatori dei servizi e prevedono la presenza di utenza mista. Le attività integrate sono: teatro, giornalino, coro, musicale, beauty, palestra, bocce. Inoltre, da due anni il cdd Il cammino partecipa alla RETE dei cdd e delle css Bresciane, oltre a gite ed iniziative eccezionali partecipa settimanalmente all'attività di baskin e arrampicata.

-**Attività integrate sul territorio:** quest'anno il cdd ha svolto attività di vario genere con diversi gradi scolastici (istituto superiore territoriale e extraterritoriale, scuole elementari e medie). La sede del CDD è luogo di riferimento anche di alcuni utenti seguiti da operatori domiciliari, gli utenti hanno la possibilità di partecipare alle attività del centro tramite specifico progetto ed a condizione che gli utenti siano assistiti dal loro educatore di riferimento.

#### **COLLABORAZIONI**

Nella logica del lavoro di rete e in un'ottica di integrazione sociale, il CDD collabora nel territorio, oltre che con i servizi sociosanitari di riferimento, con biblioteche, oratori, scuole, associazioni sportive, culturali e di volontariato. In funzione della promozione del ben-essere degli utenti e dei loro familiari, centrale è anche l'attenzione che il CDD presta alle interazioni e alla collaborazione con le famiglie degli utenti, attraverso il loro coinvolgimento in verifiche periodiche, nelle assemblee annuali, nei colloqui individuali e nelle feste di servizio,

## **PRESA IN CARICO**

Prima dell'inserimento verrà firmato dalla persona interessata, o da un suo legale rappresentante, il Contratto d'Ingresso, e gli accordi personali al fine di stabilire la gestione complessiva dell'utente.

Si concorderà congiuntamente la data d'ingresso.

Il responsabile del servizio il giorno dell'ingresso aprirà una nuova cartella SIDI inserendo tutti i dati dell'utente e verificando la classi di fragilità a cui l'utente appartiene per adeguare il personale ai minuti di assistenza.

L'impatto con il servizio è un aspetto importante, affinché il progetto prosegua nel migliore dei modi. Per questo motivo, una volta concordato con la famiglia e l'utente un "Accordo di Inserimento", dove vengono definiti tempi, modalità, gestione delle risorse, il servizio cura particolarmente il momento dell'ingresso (progetti ponte).

Generalmente si organizza una piccola festa di benvenuto, dove tutti possono presentarsi e accolgono il nuovo arrivato.

Nei giorni successivi, l'educatore di riferimento redigerà il Fa.Sas con la raccolta di tutte le informazioni sanitarie e sociali importanti.

Verranno compilate, da parte dell'Ed. di riferimento e dell'infermiere le scale di osservazione validate (ICF, Tinetti...) e la scheda di anamnesi per l'inserimento, con il supporto dei familiari e verranno di seguito stabiliti gli obiettivi iniziali che dirigeranno l'osservazione iniziale.

Il rapporto con la famiglia è costante, sollecitato da ambo le parti per la gestione della quotidianità e le eventuali proposte/problemi emergenti: l'informazione delle tappe raggiunte, viene comunicata di volta in volta.

Almeno ogni 6 mesi l'educatore di riferimento invita i familiari e/o l'amministratore di sostegno per una verifica complessiva del progetto. Una volta all'anno viene svolta invece una verifica allargata con le EOH di riferimento territoriale e il Comune di residenza.

A seconda delle necessità che emergono, vengono attivati incontri di verifica intermedia.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE**

Gli interessati all'inserimento in struttura e le loro famiglie (e/o ads) si devono rivolgere ai Servizi Sociali del Comune di residenza o all'Equipe Operativa Handicap (E.O.H) dell'ASST presente in ogni territorio.

Il N.I.v.o.D. (NUCLEO INTEGRATO valutazione orientamento DISABILITÀ) della Comunità Montana di Valle Trompia e dell'ASST di Brescia ha il compito di valutare e orientare le richieste che giungono dalle E.O.H. integrate (ASST+ servizi sociali del Comune da cui viene la richiesta), individuando il servizio più idoneo al bisogno dell'utente ed esprimendo il relativo parere di pertinenza. In seguito il NIVOD invia all'E.O.H. territoriale competente e al Comune di residenza dell'utente il parere di pertinenza, mentre invia al Responsabile del Servizio individuato sia il parere di pertinenza che la documentazione inerente al caso. Sarà a cura dell'E.O.H. territorialmente competente prendere contatto con il Servizio individuato e presentare il caso. Il Responsabile del servizio, coadiuvato dall'equipe operatori e dal Coordinatore Servizi CVL, esprime l'autorizzazione all'inserimento. In caso di autorizzazione positiva, il Responsabile del Servizio procede agli accordi inerenti i tempi e le modalità di inserimento.

I documenti indispensabili per l'inizio della pratica di accoglienza sono i seguenti:

- Relazione sociale stilata dall'EOH di riferimento;
- Parere di pertinenza positivo stilato dal nucleo NIVOD;
- Diagnosi funzionale dell'ospite;
- Scheda sanitaria compilata dal Medico di Base;

Una volta condiviso il materiale in equipe della CDD., il coordinatore incontra l'EOH, il Comune di residenza della persona disabile e i genitori/amministratore di sostegno della persona disabile.

Concordata con il responsabile dell'area disabilità territoriale la fattibilità economica, si procede con la valutazione tecnica della situazione. Questa valutazione prevede una conoscenza della persona disabile e la richiesta di una relazione stilata da chi ha preso in carico la persona (familiari, educatore domiciliare, insegnante di sostegno, assistente all'autonomia, ed. di riferimento di altro servizio o struttura residenziale).

## **PERIODO DI PROVA**

Una volta condivisa la linea dell'inserimento si procede, con l'avvio del periodo di prova che a seconda della specifica situazione, viene calibrato in modo diverso. Prima di un periodo di prova si può fare, dove è possibile e non c'è l'urgenza dell'inserimento un piccolo progetto ponte/sollievo/avvicinamento: il progetto varia in frequenza (tutti i giorni / un solo giorno di frequenza); varia in intensità oraria (dalle due ore quotidiane alle 4 ore quotidiane) e in durata (da un mese ai 3 mesi).

Durante il periodo di osservazione il personale di riferimento (educativo e assistenziale) rileva gli interessi, i desideri, gli obiettivi iniziali e i bisogni di massima della persona e compila, con il supporto della famiglia, la scheda di osservazione ICF. E la scheda di anamnesi. Alla scadenza del periodo di osservazione, l'educatore di riferimento assegnato all'ospite, stende un progetto educativo individualizzato, in cui vengono definiti gli obiettivi a breve, medio e lungo termine e la metodologia adottata.

Per quanto riguarda il progetto ponte o i tre mesi di prova, l'educatore di riferimento in collaborazione con il coordinatore del servizio, espone il proprio parere relativo all'inserimento che si tradurrà in un inserimento effettivo nella struttura o che potrà essere rimandato o sospeso, qualora ci fossero complicità dovute a questioni economiche / educative / di rapporto educativo.

## **DIMISSIONI**

La dimissione può avvenire per:

- mancanza del superamento periodo di prove
- subentrare difficoltà sanitarie e/o comportamentali da non permetterne più la gestione
- non rispetto degli accordi presi in sede di ammissione nel Contratto D'ingresso;
- esplicita richiesta della persona o del suo legale rappresentante

In caso di dimissione, si concorderanno con l'E.O.H. di riferimento, con la famiglia e la persona disabile (ove possibile) le modalità più consone per facilitare il più possibile il cambiamento.

La dimissione deve essere comunicata almeno 30 giorni prima della data effettiva. In caso di non rispetto dei termini, sarà addebitato il pagamento della retta del mese successivo alla dimissione.

## **CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE LISTA D'ATTESA**

Con la presente si definiscono i criteri con i quali viene stilata la lista d'attesa che porta all'accesso del servizio CENTRO DIURNO DISABILI "IL cammino".

Per gli inserimenti degli utenti in lista d'attesa si tiene conto delle seguenti priorità territoriali:

- **residenti in Lumezzane;**
- **residenti dei comuni afferenti al Piano di Zona;**
- **residenti di altri comuni non afferenti al Piano di Zona;**

all'interno di questi criteri, si valuteranno anche altri aspetti nel momento del previsto inserimento:

- **la data di presentazione della domanda;**
- **la situazione di gravità della persona e la compatibilità della stessa con il gruppo;**
- **la presenza / assenza di un servizio che ha già in carico la persona;**
- **la complessità sociale del contesto di provenienza;**

Il coordinatore sottopone ai famigliari / amministratore / servizi sociali un documento di raccolta dati / anamnesi della persona disabile e valuta l'effettiva pertinenza di inserimento.

In conformità alle indicazioni della D.G.R. n. 8496/2008 è richiesta la sottoscrizione del contratto di ingresso alle unità di offerta al fine di dare certezza e chiarezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti.

La lista d'attesa è aggiornata ad ogni parere di pertinenza che è inviato al servizio, ad ogni rinuncia di ingresso, ad ogni valutazione ritenuta non pertinente l'inserimento effettiva.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLA FAMIGLIA**

Crediamo che ulteriore ed imprescindibile elemento di qualità sia la valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie, che di seguito vengono elencati:

### **L'utente ha diritto:**

- ad esprimersi per quello che è;
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alle cure della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio;

### **La Famiglia ha diritto:**

- all'informazione relativa alle attività della CDD
- ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'equipe educativa;
- alla segretezza dei dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy;
- a richiedere, compilando l'apposito modulo di richiesta interno, la fotocopia della documentazione sanitaria presente in cartella del proprio familiare;
- a presentare reclami, compilando l'apposito modulo di reclamo (allegato)

I diritti dell'utente e della famiglia sono monitorati dal coordinatore del servizio e dagli educatori di riferimento, prevedendo nel progetto educativo individualizzato un intervento educativo adeguato e rispettoso della persona. Il PAI sarà sottoscritto anche dalla persona disabile, dal suo amministratore di sostegno e per presa visione anche dal familiare. Il progetto sarà condiviso e firmato infine dagli organismi di riferimento del Comune di residenza e dalle referenti EOH di riferimento.

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Allegata alla presente Carta dei Servizi, ci sono i questionari di soddisfazione per le famiglie, operatori e utenti. (ALLEGATO 2-3-4). Ogni anno vengono somministrati con lo scopo di capire il livello di gradimento del servizio, e poter intervenire relativamente alle aree da migliorare. La rielaborazione dei risultati viene condivisa con l'equipe degli operatori e nell'organo del coordinamento della Coop. CVL.

Viene stilata una relazione da parte del coordinatore in cui emergeranno le fragilità del servizio in cui si rende indispensabile un intervento correttivo che apporta un miglioramento qualitativo del servizio.

Oltre a questo strumento, il Responsabile del CDD ha incontri personali calendarizzati con le famiglie/tutori degli utenti dove raccogliere osservazioni e suggerimenti utili al miglioramento del servizio.

## **MODULO RECLAMI**

Il modulo reclami è esposto all'ingresso del servizio ed accessibile a tutti. Il modulo prevede la formulazione di reclami che possono essere indirizzati o al presidente della cooperativa o al responsabile

del servizio. Se il reclamo è indirizzato al responsabile del servizio si procede internamente al servizio a regolarizzare il reclamo con interventi interni decisi in equipe. Se indirizzato al presidente sarà invece il cda a farsene carico per trovare possibili soluzioni. Ad ogni reclamo segue una lettera di risposta che presenta all'interno la presa in carico della criticità espressa. I tempi di risposta al reclamo variano a seconda della tipologia di reclamo e vanno da un giorno (nel caso di problematiche evidenziate che necessitano risposta immediata ad un me.

## **RETTA DEL SERVIZIO**

Per ogni ospite inserito è stabilita una retta giornaliera che è a carico dei Comuni di residenza degli ospiti e della famiglia, secondo le ripartizioni stabilite dai regolamenti comunali.

La determinazione della retta tiene conto sia dell'entità dei contributi regionali (quote a carico del Fondo Sanitario erogate sulla base della classificazione SIDI di ciascun utente) sia dell'andamento generale dei costi.

La liquidazione della retta viene effettuata con regolare fattura emessa direttamente dalla cooperativa CVL.

Frequenza Tempo Pieno 38 € + iva 5%

Frequenza Tempo Part-Time 23 € + iva 5%

Per chi proviene da una CSS la retta calcolata è:

Frequenza Tempo Pieno: 35 euro +iva 5%

Frequenza Part Time: 19 euro +iva 5%

## **SERVIZI AGGIUNTIVI**

### **Mensa**

Il CDD garantisce il Servizio mensa ed il suo costo è di 5,5 euro +iva 5%.

Il Servizio è fornito, tramite apposito appalto, dall'Az. Speciale "Le Rondini" sulla base di un Menù quadri-settimanale, concordato con il personale del CDD, tenuto conto delle esigenze nutrizionali e dietetiche della generalità degli utenti. Il pagamento dei pasti è da concordare in Comune e varia a seconda della certificazione I.S.E.E., la quota del pasto non è mai comprensiva nella retta. La famiglia paga solamente i pasti che il figlio consuma.

### **Trasporto**

Il trasporto è svolto dalla cooperativa CVL con propri automezzi e condotto dai volontari dell'Associazione "Il Delfino".

Il servizio viene erogato attraverso l'emissione di fondi sociali da parte di Comunità Montana stabiliti in una convenzione. Allo stato attuale il personale operante gratuitamente per i trasporti consiste in 70 persone. La rete del trasporto attualmente copre i comuni di: Lumezzane, Sarezzo, Villa Carcina.

### **Progetto Supporto e Svago**

Prima attraverso il Decreto 7211, ed oggi su scelta ed investimento della cooperativa, viene promosso il progetto "Supporto e Svago" per offrire delle giornate di sollievo alla famiglia e ricreative per le persone che vi partecipano, circa un weekend al mese (non sono comprese nei costi ma viene chiesta una quota extra di co-partecipazione a carico della famiglia).

Oltre a questi week end di sollievo il C.D.D. organizza alcune giornate di apertura straordinaria (di sabato o

di domenica) con l'obiettivo di alleviare le famiglie e di rispondere maggiormente ai bisogni di integrazione sociale.

### **Soggiorno**

Ogni anno il centro organizza alcuni giorni di vacanza per alcuni ospiti inseriti nel servizio. Le mete sono decise durante l'anno assecondando preferenze e cercando di conciliarle con esigenze organizzative.

### **DEPOSITO CAUZIONALE**

Non sono previsti depositi cauzionali per i servizi della coop. CVL.

### **DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI**

Nel mese di aprile di ogni anno l'ufficio amministrativo della coop. CVL procede all'emissione delle dichiarazioni ai fini fiscali relative alla retta del servizio, prevista dalla DGR n.2631/1997. Tale dichiarazione è comunicata in automatico al mittente che paga le rette: Comuni di residenza / familiari / amministratori di sostegno. Non è necessaria la richiesta formale / informale.

### **MODALITA' D'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA o PER OTTENERNE IL RILASCIO**

Per richiedere qualsiasi tipo di documentazione sociosanitaria bisogna seguire le seguenti procedure:

- 1-Il richiedente deve compilare la domanda tramite modulo "richiesta documentazione socio-sanitaria", che si trova nel faldone "modulistica" nell'ufficio della responsabile direttamente alla coordinatrice;
- 2 -La responsabile dopo aver valutato la richiesta darà il benestare o no tramite comunicazione verbale o telefonica al richiedente. I tempi di risposta variano a seconda della documentazione richiesta da un giorno ad un mese
- 3- Consegna della copia della documentazione in base alla richiesta (esame o copia conforme originale);
- 4 Rilascio in duplice copia (una per il richiedente e una per la struttura) della ricevuta della consegna degli stessi (allegato 2) che si trova nella cartella "modulistica" nell'ufficio della coordinatrice.
- 5- Costi delle copie: i costi delle copie conformi consegnate sono pari a 25 centesimi a facciata.

### **MODALITA' PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE IN CASO DI DIMISSIONI**

Nel caso in cui una persona inserita presso il CDD Il cammino venisse dimessa per vari motivi (cambiamento del bisogno della persona o della famiglia; cambio di residenza ecc..) gli operatori del CDD s'impegnano a seguirne il passaggio per garantirne la continuità assistenziale.

Il coordinatore prenderà i contatti istituzionali con il nuovo servizio di accoglienza, l'educatore di riferimento stenderà una lettera di dimissioni descrivendo in maniera dettagliata la persona, utilizzando come traccia gli item della sidi.

In un secondo momento verranno concordati, a seconda delle esigenze degli incontri tra coordinatori ed educatori di riferimento dei due servizi. In quella sede verrà valutata la necessità per la persona di un progetto ponte e si procederà alla progettazione.



Telefono fisso: 030. 8976084

Cellulare : 349 8132572

e-mail: [cdd@cooperativacvl.it](mailto:cdd@cooperativacvl.it)

Responsabile del servizio:

Dott.ssa Sara Bugatti -cell. 328 6367310