

COOPERATIVA SOCIALE “SERGIO LANA”



CARTA DEL SERVIZIO DEL C.D.D

ANNO DI VALIDITÀ: 2021

AGGIORNATA IL 14/06/2021

DAL RAPPRESENTANTE LEGALE

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

INDICE

- **ENTE GESTORE DEL C.D.D. "SERGIO LANA": LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS "SERGIO LANA"** p.3
- **L'UNITÀ D'OFFERTA: IL C.D.D. "SERGIO LANA"** p.4
 - DESCRIZIONE DEL C.D.D. E DESTINATARI p.4
 - LISTA D'ATTESA: CRITERI E MODALITÀ DI GESTIONE p.5
 - RETTA APPLICATA p.6
 - CERTIFICAZIONI RETTE AI FINI FISCALI p.6
 - GESTIONE DELLE ASSENZE p.7
- **DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE: PRESTAZIONI E ATTIVITÀ PREVISTE PER L'UTENZA C.D.D.** p.7
 - DIRITTI DEI CITTADINI p.8
 - FINALITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO p.10
 - CRITERI DI ACCOGLIENZA E REFERENTE INCARICATO PER LE VISITE GUIDATE p.11
 - CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE p.11
 - FUNZIONAMENTO DEL C.D.D.: CALENDARIO, ORARIO DI APERTURA, GIORNATA TIPO p.13
 - SERVIZIO DI TRASPORTO E RAGGIUNGIBILITÀ DEL C.D.D. p.14
 - IL PERSONALE: MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO p.14
 - EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E ATTIVITÀ PREVISTE p.15
 - MODALITÀ DI ARTICOLAZIONE OBIETTIVI DEL PA.I. UTENTE p.15
- **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE: UTENTI, CAREGIVER E OPERATORI** p.16
 - STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE p. 16
- **ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO** p.17
 - Questionario di soddisfazione dell'UTENTE (self report).
 - Questionario di soddisfazione del CAREGIVER (referente per l'utente).
 - Questionario di soddisfazione dell'OPERATORE.
 - Scheda lamentela/apprezzamento.
 - Codice Etico.



Cooperativa
Sociale
"Sergio Lana"

Carta del Servizio
C.D.D. "Sergio Lana"

ENTE GESTORE DEL C.D.D. "SERGIO LANA":

LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS "SERGIO LANA"

La "Sergio Lana - Società Cooperativa Sociale - ONLUS", iscritta all'Albo delle Società Cooperative n. A143217 dal 22.03.2005 – Sezione Cooperativa a mutualità prevalente, costituita il 14.09.2000 con sede a Ghedi (BS) in via dei Mugnai, 25/27 nel 2001 ha aperto il **Centro Socio Educativo (C.S.E.) "Sergio Lana, convertito nel 2005 in Centro Diurno Integrato per persone Disabili (C.D.D.)**.

La Cooperativa "Sergio Lana" non ha scopo di lucro e si ispira e agisce secondo ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, quali:

- MUTUALITÀ.
- SOLIDARIETÀ.
- DEMOCRATICITÀ.
- IMPEGNO.
- EQUILIBRIO DELLE RESPONSABILITÀ RISPETTO AI RUOLI.
- SPIRITO COMUNITARIO.
- LEGAME CON IL TERRITORIO.
- EQUILIBRATO RAPPORTO CON LO STATO E LE ISTITUZIONI PUBBLICHE.

Questi principi rientrano nella **Politica della Qualità** della Cooperativa "Sergio Lana", ne definiscono il Codice Etico e ne determinano la convinzione che il C.D.D. "Sergio Lana" debba essere un luogo attivo di coinvolgimento e di attivazione del territorio (Enti Territoriali e Istituzionali di riferimento), al fine di offrire prestazioni di qualità alla propria Utente.

Questa affermazione ha due significati:

- ❑ Il coinvolgimento dei riferimenti istituzionali dell'ospite (E.O.H. – Equipe Operativa Handicap, N.S.H. – Nucleo Servizi Handicap/C.S.H. – Coordinamento Servizi Handicap, Servizi Sociali del Comune di residenza).
- ❑ L'attivazione di una rete di sostegno all'intervento individualizzato sull'Utente, attingendo da tutte le risorse e le sinergie che il concreto e specifico territorio può offrire.

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

Per questi motivi il C.D.D. "Sergio Lana" si impegna a:

- 1) Conoscere tutti i riferimenti istituzionali.
- 2) Informare le figure istituzionali del contenuto del Piano Assistenziale Individualizzato degli Utenti.
- 3) Conoscere il complesso degli ecosistemi di vita dell'Utente, in particolare di quello territoriale.
- 4) Avere un ruolo attivo nell'individuazione delle risorse, materiali e umane, presenti sul territorio e nella mobilitazione di tali risorse a favore dell'Utente.

L'UNITÀ D'OFFERTA: IL C.D.D. "SERGIO LANA"

➤ DESCRIZIONE DEL C.D.D. E DESTINATARI

Il Centro Diurno per persone Disabili (C.D.D.) "Sergio Lana", dal 02 maggio 2017, si è trasferito in Via dei Mugnai n. 25 – Ghedi (BS). La struttura è disposta su di un unico piano e gli ambienti operativi sono i seguenti:

- n. 1 sala per il pranzo;
- n. 3 stanze di riferimento e attività per gli utenti;
- n. 4 bagni per l'utenza;
- n.1 ufficio per il Responsabile;
- n. 1 infermeria;
- n. 1 spogliatoio per il personale;
- n. 3 servizi igienici per il personale;
- n.1 ampio corridoio, che attraversa l'intera struttura.

A disposizione del C.D.D., in uno spazio esterno adiacente a esso, c'è un giardino con gazebo ed al piano superiore un ampio salone polifunzionale.

Il C.D.D. "Sergio Lana" è un **Servizio semiresidenziale per persone con disabilità medio – grave, grave o gravissima dipendente da qualsiasi causa**, che opera secondo le disposizioni del D.G.R. n. VII/18334/2004 e le successive circolari regionali.

I destinatari – Utenti del C.D.D. possono essere caratterizzati da:

- A. presenza o assenza di diagnosi psicopatologiche secondarie;

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

- B. dalla presenza alla assenza di disabilità motoria;
- C. dalla presenza alla assenza di autonomia nelle funzioni primarie;
- D. assenza o parziale presenza di competenze adattive nelle abilità di autosufficienza e autonomie di base (ad es. alimentazione, abbigliamento, controllo della minzione e degli sfinteri, igiene), e nei processi di autodeterminazione;
- E. assenza o parziale presenza dei prerequisiti di carattere cognitivo, sia strumentali che funzionali (ad es. comprensione delle consegne verbali, percezione, attenzione sostenuta al compito, memoria), alla presenza di alcune semplici competenze di tipo sociale (ad es. ricerca della interazione, capacità a tollerare il gruppo);
- F. dalla assenza di autonomie sociali al deficit in parte di esse;
- G. dalla presenza all'assenza della comunicazione verbale e/o non verbale;
- H. dalla presenza all'assenza di fondamentali prerequisiti dell'apprendimento: contatto oculare, minima attenzione sostenuta, capacità a stare seduto, capacità di decodifica di consegne verbali, orientamento all'interno degli spazi circoscritti, minimo uso arti superiori nell'esecuzione di compiti;
- I. dall'assenza di abilità scolastiche alla presenza di scrittura e lettura funzionali;
- J. presenza o assenza di disturbi nel comportamento e nella condotta.

Il C.D.D. fornisce assistenza continua e interventi individualizzati socio – sanitari – educativi ad alto grado d'integrazione, ed è **accreditato ad accogliere n. 24 utenti**, secondo uno **standard di età compresa fra i 18 e i 65 anni**.

È possibile accogliere eccezionalmente persone minori di 18 e maggiori di 65 anni, secondo quanto stabilito dalla normativa regionale.

➤ **LISTA D'ATTESA: CRITERI E MODALITÀ DI GESTIONE**

Nel caso in cui il C.D.D. "Sergio Lana" abbia occupato con l'Utenza tutti i n.24 posti accreditati, le eventuali e ulteriori richieste d'inserimento - Utente pervenute presso il Servizio saranno inserite nella **lista d'attesa** gestita dall'Ente Gestore.

Quest'ultimo, al liberarsi del posto, provvederà a contattare l'interessato, secondo i seguenti criteri:

1) Territorialità → in primis i richiedenti residenti presso il Comune di Ghedi; a seguire gli altri paesi dell'Ambito n.9 (Bassa Bresciana Centrale).

2) Data della richiesta d'inserimento al C.D.D..

Ad oggi, non vi sono nominativi in lista di attesa.

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

➤ **RETТА APPLICATA**

La retta è addebitata mensilmente, mediante emissione di apposito documento fiscale a ciascuna delle parti paganti, e il relativo ammontare per la frequenza viene determinato in base ad un calcolo effettuato dal Comune di residenza dell'ospite che tiene in considerazione l'ISEE socio sanitario del disabile. Al costo della retta va aggiunta la quota pasto*** giornaliera, addebitata solo per i pasti consumati. L'importo complessivo mensile viene ripartito tra Comune di residenza e famiglia dell'utente.

*****Servizio Mensa:** il C.D.D. "Sergio Lana" garantisce agli ospiti il servizio mensa per la fornitura del pasto, che viene attualmente erogato da una ditta esterna (Markas – centro cottura presso Fondazione casa di riposo Ghedi), su menù stagionale. Il trasporto dei pasti è effettuato da nostro operatore.

A questi importi si aggiunge:

una quota, a far valere sul Fondo sanitario Regionale, calcolata sulla base della normativa emanata da Regione Lombardia e riscossa tramite l'ATS Brescia, alla quale viene emesso documento fiscale giustificativo.

La retta mensile comprende la partecipazione alle attività integrative più adeguate ed utili individuate per il singolo utente dall'equipe educativa del C.D.D. (ad es. piscina, danza educativa, attività espressive di laboratorio, ginnastica, attività interne e individuali...) ed il trasporto (casa-C.D.D. e viceversa). Essa dovrà essere versata, entro il giorno 20 del mese successivo a quello di riferimento, mediante bonifico bancario, assegno bancario/circolare o altro metodo di pagamento tracciabile. In caso di ritardato pagamento verranno addebitati gli interessi legali a decorrere dal giorno successivo a quello in cui il pagamento doveva essere effettuato. Decorso 90 giorni dalla scadenza naturale del pagamento senza avere ricevuto l'incasso delle somme fatturate, la cooperativa procederà a sollecitare, mediante lettera raccomandata A/R, il soggetto debitore. Nel caso in cui a non pagare sia l'Utente/Tutore/A.D.S. la comunicazione di sollecito verrà inoltrata per conoscenza anche al Comune di appartenenza.

Non è previsto il versamento, da parte dell'utente o di un suo rappresentante, **di alcun importo a titolo di deposito cauzionale.**

➤ **CERTIFICAZIONE RETTE AI FINI FISCALI**

L'Ente Gestore rilascia all'utente, entro il mese di aprile dell'anno n+1, idonea certificazione all'interno della quale specifica la parte della retta pagata nel corso dell'anno n da considerarsi spesa sanitaria e come tale detraibile nella dichiarazione dei redditi, secondo la normativa fiscale vigente.

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

➤ **GESTIONE DELLE ASSENZE**

La famiglia si impegna a favorire la frequenza dell'utente e ha l'obbligo di avvisare tempestivamente il Responsabile nei casi di assenza, entro le ore 9:00 del 1° giorno in cui inizia l'assenza stessa.

Il C.D.D. registra puntualmente le assenze e ne rendiconta solo quelle temporanee dovute a malattie, vacanza e/o altro, entro il limite di 30 giorni annui.

In caso di assenza, la famiglia è tenuta a compilare e a far pervenire al Servizio il modulo "Certificazione assenze".

In caso d'ingresso posticipato o uscita anticipata, la famiglia dovrà sottoscrivere e consegnare al C.D.D. il "Modulo di giustificazione dell'ingresso/uscita dell'utente, con variazione d'orario rispetto alla sua frequenza ordinaria al C.D.D. Sergio Lana".

Nel caso in cui l'utente rimanga assente dal servizio per più di 20 giorni all'anno, anche non consecutivi, la cooperativa procederà a richiedere, tramite lettera raccomandata A/R, un incontro tra le parti contraenti al fine di verificare le cause di tali assenze. Qualora le motivazioni non fossero tali da giustificare l'assenza, la cooperativa, previa l'accordo con il Comune di residenza, si riserva il diritto di procedere al recesso dal contratto.

DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE:

PRESTAZIONI E ATTIVITÀ PREVISTE PER L'UTENZA DEL C.D.D..

Il C.D.D. garantisce all'Utenza:

- Assistenza continua ed interventi socio-sanitari-educativi-riabilitativi mirati e personalizzati** ad alto grado d'integrazione dell'Utente.
- Sostegno alla famiglia e/o referente giuridico dell'Utente.**
- Centralità della persona disabile;**

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

➤ **DIRITTI DEI CITTADINI**

Nel definire i Progetti d'intervento, il C.D.D. considera **ogni Utente** nella sua individualità, in quanto persona, che **ha i seguenti DIRITTI**:

1. Esprimersi secondo il proprio "essere persona", le sue possibilità, le sue capacità, le abilità, le attitudini, e i suoi limiti.
2. Essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni.
3. Riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita.
4. Educazione, assistenza e cura della persona, nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione.
5. Vita relazionale ed integrazione sociale attive, per vivere in maniera partecipante la propria vita nella società e nel territorio.
6. Tutela dei diritti dell'assistito (protezione, sicurezza, rispetto della privacy, Codice Etico), per
 - garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'utente e la sua famiglia, ai sensi del Reg. UE 679/2016 gdpr;
 - garantire la sicurezza dell'ospite, stipulando anche idonea polizza assicurativa di responsabilità civile, nella quale non sono previsti importi a carico dell'utente per franchigie da fare valere sul medesimo.

La famiglia o chi giuridicamente si fa carico dell'Utente è un interlocutore necessario nella definizione e verifica del Progetto Individuale.

Per tali motivi devono essere loro noti i diritti e doveri che hanno per l'inserimento al C.D.D. del loro familiare e/o rappresentato.

Tutti i familiari e/o referenti dell'utenza del C.D.D. "Sergio Lana" devono essere, quindi, consapevoli dei seguenti diritti e doveri:

- 1) Sono coinvolti nella stesura del Progetto Individualizzato e hanno la possibilità di apportarvi contributi, pareri e richieste.
- 2) Hanno la possibilità di accedere e/o richiedere la documentazione socio-sanitaria ed amministrativa del proprio familiare – rappresentato (nel caso di Tutore o ADS), entro n.3 giorni lavorativi, previa richiesta scritta. La fornitura della documentazione non prevede costi aggiuntivi alla retta di frequenza.
- 3) Devono essere informati dell'andamento dell'Utente e/o possono richiedere una verifica dell'inserimento.
- 4) Devono conoscere il Responsabile e il personale educativo di riferimento, con cui poter interloquire.
- 5) Devono essere informati relativamente alle attività pianificate dal C.D.D..

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

- 6) Devono essere in possesso e conoscere la Carta del Servizio e il Codice Etico.
- 7) Deve essere loro garantita l'assoluta riservatezza dei dati sanitari, clinici, educativi del proprio familiare o rappresentato, **in rispetto della normativa sulla privacy Reg. UE 679/2016 gdpr.**
- 8) Devono sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati sensibili (legge sulla privacy).
- 9) Hanno la possibilità di esporre **reclami - apprezzamenti***. Ogni reclamo deve essere esposto al Coordinatore del C.D.D. o alla Referente Area Servizi della Cooperativa mediante la compilazione scritta del modulo "Lamentela/ Apprezzamento" (allegato alla Carta del Servizio). In caso di mancata risoluzione del reclamo stesso, possono rivolgersi al Presidente della Cooperativa.
- 10) Devono presentarsi al C.D.D. previo contatto e/o **appuntamento telefonico con il Coordinatore del Servizio**.**
- 11) Nel caso in cui il proprio congiunto debba assumere terapia farmacologica durante l'orario di frequenza al C.D.D., devono far pervenire la prescrizione medica indicante dosi e orari di somministrazione e l'autorizzazione alla somministrazione / supervisione all'auto somministrazione della terapia farmacologica. In caso di variazione della terapia, devono consegnare al C.D.D. la prescrizione medica aggiornata.
- 12) Devono sottoscrivere l'autorizzazione ad effettuare uscite-gite sul territorio.
- 13) Devono informare il Coordinatore del C.D.D. di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio congiunto o rappresentato (ad es. dati sanitari, clinici, educativi)..
- 14) Devono rispettare il Codice Etico del C.D.D..

Note:

* **Reclami - Apprezzamenti:** i famigliari possono sporgere reclamo/apprezzamento consegnando di persona alla Coordinatrice del C.D.D. o alla Referente Area Servizi della Cooperativa il modulo "Scheda Lamentela Apprezzamento". Ogni anomalia segnalata sarà sottoposta ad opportuno trattamento, per gestire con tempestività l'evento indicato.

Nel caso di reclami o segnalazioni, la Coordinatrice ha il compito di comunicare - telefonicamente o in forma scritta- al Committente/Utente che ha segnalato il reclamo, la risoluzione adottata, entro e non oltre 15 giorni dalla segnalazione.

In ogni caso è previsto che la Coordinatrice verifichi sempre l'efficacia dell'intervento entro 6 mesi

Allo scopo di monitorare lo stato di avanzamento nella gestione e risoluzione dei reclami da parte del Cliente, è compilato e tenuto aggiornato il "Registro Reclami".

****La Coordinatrice del C.D.D. è presente in Servizio e può essere contattata telefonicamente dai famigliari / referenti dell'Utenza, oppure dagli esterni interessati al Servizio, da lunedì a venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 16:00.**

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

➤ **FINALITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Le finalità del C.D.D. sono riassumibili nei seguenti obiettivi:

- **Centralità della persona disabile:** nel definire i progetti d'intervento individualizzati ogni Utente deve essere considerato in quanto persona nella sua globalità, per mirare alla sua migliore "Qualità della Vita", che rimanda "al grado di integrazione di una persona, come si può dedurre sia dai resoconti soggettivi della stessa, che da valutazioni oggettive". Infatti "Il miglioramento della Qualità della Vita è considerabile come la misura fondamentale dell'efficacia dei programmi riabilitativi e di sviluppo e come indicatore del grado di adattamento delle persone al loro ambiente"(cit. Schalock, 1989).
- **Centralità della famiglia:** nella rilevazione e valutazione dei bisogni dell'ospite, gli operatori del C.D.D. collaborano con la famiglia dell'utente, il primo agente educativo.
- **Cura personale:** all'interno del C.D.D. sono attuati interventi orientati al prendersi cura della persona.
- **Integrazione sociale:** essa si articola su due piani. Da un lato l'integrazione sociale, perseguita all'interno degli spazi del C.D.D. mediante l'inserimento di volontari e/o tirocinanti; in questo caso sono i soggetti esterni che entrano nella realtà del Servizio. Dall'altro lato, invece, il C.D.D. "Sergio Lana" persegue l'integrazione sociale dell'utenza, inserendosi lui stesso all'esterno, ad esempio attraverso la realizzazione di bancarelle (con i semplici manufatti realizzati dagli ospiti che frequentano il Nostro Servizio, partecipando alle bancarelle degli Alpini di Ghedi o alle iniziative dell'Opera Don Murgioni), oppure attraverso la stimolazione degli ospiti del C.D.D. a partecipare attivamente alla vita sociale del proprio paese e territorio (ad es. uscite al mercato settimanale, nei negozi, in biblioteca e le uscite ludico – ricreative e didattiche).
- **Promozione /sensibilizzazione/stimolo culturale del territorio:** il C.D.D. "Sergio Lana" mira a promuovere la crescita di una cultura della solidarietà, della comprensione della diversità come risorsa, di diffusione di valori e comportamenti rivolti alla generalità dei cittadini, prestando particolare attenzione alla collaborazione con Servizi, con gli Enti, con le Associazioni presenti sul territorio (attraverso l'organizzazione e realizzazione di iniziative informative e formative, quali incontri-dibattito sulla cultura dell'handicap, pubblicando un proprio giornalino almeno una / due volte all'anno).
- **Formazione permanente del personale:** il C.D.D. progetta e organizza attività formative rivolte al personale, al fine di stimolare la crescita professionale degli operatori.

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

➤ **CRITERI DI ACCOGLIENZA E REFERENTE INCARICATO PER LE VISITE GUIDATE**

L'ingresso delle persone interessate a conoscere, visitare e frequentare il C.D.D. "Sergio Lana" è gestito dalla Responsabile del Servizio, la Coordinatrice Dott.ssa Irene Vairani e/o dalla referente Area Servizi della Cooperativa Dott.ssa Maria Rosa Pozzaglio, previo appuntamento telefonico (tel. C.D.D. "Sergio Lana" 030 – 9031095, attivo ogni giorno di apertura del Servizio, dalle h 9:00 alle h 16:00).

La giornata in cui è possibile fissare gli appuntamenti e visitare il Servizio è **il mercoledì, con orario da concordare con la Coordinatrice.**

La Coordinatrice del C.D.D. gestisce con gli Enti Territoriali di riferimento anche le **fasi di inserimento e supervisione del caso – Utente** presso il Servizio.

➤ **CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE.**

L'iter d'inserimento / presa in carico dell'Utente presso il C.D.D. "Sergio Lana" è il seguente:

- a. **L'Equipe Operativa Handicap territoriale** (E.O.H. c/o A.S.S.T. del GARDA - D.S.S. di Leno) e il **Comune titolare** della presa in carico della persona disabile, su richiesta del suo referente giuridico, segnalano al Nucleo Servizi Handicap territoriale (N.S.H. dell'A.S.S.T. del GARDA) e/o al Coordinamento Servizi Handicap (C.S.H. dell'A.S.S.T. del GARDA), il bisogno di un intervento socio-sanitario diurno.
- b. **Il N.S.H./C.S.H.** attiva un incontro a cui partecipano gli operatori dell'equipe E.O.H. e del Comune di residenza, al fine di individuare il Servizio diurno più consono.
- c. **Il N.S.H./C.S.H.** invia al Responsabile del C.D.D., all'E.O.H. ed al Comune di residenza un **Parere di Idoneità** al percorso di integrazione nel Servizio.
- d. **L'E.O.H.** fornisce alla Responsabile del Servizio una **Relazione Psicosociale** sul caso – Utente (informazioni sociali, psicodiagnostiche, clinico – sanitarie).
- e. **Il Comune di residenza** del soggetto avvia l'apertura della pratica amministrativa per l'inserimento.
- f. Preso atto di tutto ciò la **Coordinatrice del C.D.D. esprime il suo parere (favorevole / non favorevole) alla possibilità d'inserimento della persona segnalata e organizza un incontro presso il C.D.D. "Sergio Lana"** con l'E.O.H., il Comune di residenza e il referente giuridico del caso – Utente (Tutore, A.D.S., parente – curatore) per concordare e definire: le modalità di inserimento, la data di ingresso, la stipula del Contratto d'Ingresso Utente.
- g. **Il Contratto d'Ingresso Utente del C.D.D.:**

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

- È sottoscritto da: Legale Rappresentante dell'unità d'offerta, dal Rappresentante del Comune di residenza, dal referente giuridico della persona disabile (Tutore, A.D.S., parente – curatore), e rispetta le linee guida della D.G.R. 1185/2013.
- Prevede una data d'inizio decorrenza e ha durata fino alle dimissioni dell'Utente dal C.D.D. Qualora, nel corso della durata del contratto, fosse necessario apportare variazioni al medesimo, queste dovranno avvenire solo in forma scritta e con il consenso delle parti contraenti.
- Prevede, a partire dalla data d'inserimento dell'Utente, un periodo di prova della durata di 1 mese.
- Non può essere ceduto a terzi salvo il consenso scritto fra le parti (divieto di cessione).

Il primo giorno d'inserimento dell'Utente al C.D.D. la Coordinatrice del Servizio provvede all'apertura del FASAS (Fascicolo Sanitario e Assistenziale), alla compilazione della Scheda S.I.Di. Utente (identificazione classe di fragilità) e alla assegnazione dell'Utente all'Educatore di Riferimento.

Nel periodo di prova la Coordinatrice del C.D.D. tiene aggiornate le parti coinvolte nel Contratto d'Ingresso e l'N.S.H./C.S.H e l'E.O.H. territoriali riguardo l'andamento della frequenza dell'Utente, e al termine del mese stabilito, la Coordinatrice dà conferma o revoca ufficiale dell'inserimento dell'Utente alle parti coinvolte.

In caso di revoca dell'inserimento Utente, questo viene rivalutato congiuntamente con il N.S.H./C.S.H..

In caso di conferma dell'inserimento Utente, allo scadere del periodo di prova l'Educatore di Riferimento provvederà a redigere il Progetto Assistenziale Individualizzato dell'Utente.

LE DIMISSIONI DELL'UTENTE DAL C.D.D. "SERGIO LANA", con conseguente cessazione della validità del Contratto d'Ingresso Utente possono avvenire:

- su richiesta dell'Utente e/o del suo referente giuridico (Tutore, ADS, parente – curatore) → dimissione volontaria;
- su comunicazione del Comune di residenza;
- su disposizione dello N.S.H. / E.O.H. territoriali;
- su richiesta del Coordinatore del C.D.D., previo accordo con il Rappresentante Legale dell'unità operativa ed informazione del N.S.H. e dell'E.O.H. territoriali.

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

Le condizioni per le dimissioni dell'Utente sono le seguenti:

- Aggravamento dell'Utente (nelle condizioni anagrafiche - socio – psico - cliniche generali), tale da renderlo non idoneo al C.D.D. → trasferimento possibile ad altra struttura e/o misura di assistenza socio-sanitaria.
- Verificarsi di fatti e/o episodi gravi determinati dall'Utente, tali da compromettere in modo significativo gli equilibri dell'ecosistema C.D.D..
- Il mancato rispetto da parte del Comune e dell'Utente e/o del suo referente giuridico degli impegni economici sottoscritti in sede di Contratto d'Ingresso.

In caso di dimissioni dell'Utente il C.D.D. "Sergio Lana", nella persona della Coordinatrice, si impegna a **garantire la continuità assistenziale incaricando l'equipe operativa** (Educatore di Riferimento, Educatori del Servizio, OSS, ASA e altre figure professionali coinvolte nella risoluzione del Piano Assistenziale Individualizzato dell'Utente) **di redigere** entro e non oltre l'ultimo giorno di frequenza dell'Utente, **la Relazione Finale di Dimissione Utente (Relazione di continuità assistenziale), che sarà consegnata per vie postali (A/R) a: Utente e/o suo referente giuridico, e agli Enti Territoriali di riferimento.**

➤ FUNZIONAMENTO DEL C.D.D. : CALENDARIO , ORARIO DI APERTURA, GIORNATA TIPO.

Il C.D.D. garantisce il servizio e la frequenza degli Utenti per 230 giorni l'anno, con apertura dal lunedì al venerdì.

Il calendario annuale di apertura/chiusura del C.D.D. è definito dall'Ente gestore, e prevede un periodo di chiusura estiva di durata minima di 2 settimane. Il calendario annuale, comprensivo di tutte le giornate di apertura preventivate, viene diffuso alle famiglie entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello di attività.

Il Servizio prevede un orario giornaliero di attività dalle ore 8:30 alle ore 16:00.

L'accoglienza degli ospiti ha luogo presso il C.D.D. a partire dalle ore 8:20 e l'assistenza è garantita fino alle ore 16:00.

Giornata tipo:

Ore 8:30/9:00 Accoglienza

Ore 9:00/12:30 Svolgimento delle attività educative interne ed esterne al C.D.D.

Ore 12:00/13:15 Pranzo

Ore 13:15/14:30 Svolgimento delle attività di igiene personale e di relax

Ore 14:30/16:00 Svolgimento delle attività educative interne/esterne al C.D.D.

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

Ore 15:30/16:00 Partenza per rientro a casa

➤ **SERVIZI DI TRASPORTO E RAGGIUNGIBILITÀ C.D.D.**

SERVIZI DI TRASPORTO: La Cooperativa "Sergio Lana" garantisce il trasporto dell'Utente dalla casa di residenza al C.D.D. (il mattino) e dal Servizio alla casa di residenza (il pomeriggio), secondo l'organizzazione dei trasporti previsti con i mezzi della Cooperativa. Eventuali esigenze straordinarie evidenziate dall'utenza saranno valutate dal Referente Area Servizi della Cooperativa e dalla Coordinatrice.

Il trasporto è eseguito da un autista e/o da un autista con un accompagnatore (per i giri esterni a Ghedi), utilizzando i n. 4 pulmini della Cooperativa ed 1 autovettura.

RAGGIUNGIBILITÀ DEL C.D.D.: Il Servizio è ubicato a Ghedi in via dei Mugnai n.25 (zona artigianale). E' raggiungibile direttamente mediante mezzi privati. Con i mezzi pubblici, quali treni ed autobus, è possibile giungere a Ghedi e poi raggiungere la sede del CDD utilizzando mezzi privati.

Per ricevere informazioni specifiche sulla linea ferroviaria o di autobus con cui raggiungere Ghedi dal proprio Comune di residenza, è possibile contattare telefonicamente la Coordinatrice del C.D.D., che provvederà a dare indicazioni specifiche al richiedente.

Antistante all'ingresso è presente un ampio parcheggio pubblico.

➤ **IL PERSONALE; MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

Il C.D.D. deve garantire lo standard di personale, in funzione delle ore da rendere in base alla classificazione S.I.Di. degli ospiti, stabilite secondo le percentuali di copertura indicate nell'Allegato A della D.G.R. n. 18334 del 23/07/2004.

All'interno del C.D.D. "Sergio Lana" operano:

- 1 Referente Area Servizi
- 1 Coordinatrice/Educatrice Professionale
- 4 Educatrici Professionali
- 1 Operatore Socio Sanitario
- 1 Ausiliaria Socio Assistenziale

Per alcune attività, il Servizio si avvale anche di operatori esterni come:

- 1 Istruttrice di nuoto

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

- 1 Operatore di teatro sociale
 - 2 Infermiere Professionali
- e del supporto di
- Volontari della Cooperativa "Sergio Lana"

Gli operatori e i volontari del C.D.D. sono muniti di un cartellino di riconoscimento che riporta la fotografia, il nome, la qualifica.

➤ **EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E ATTIVITÀ PREVISTE**

Le attività proposte all'Utenza possono essere:

- a. Volte al potenziamento e mantenimento delle autonomie personali (maggior livello di autonomia possibile).
- b. Assistenziali (accudimento - cura della persona).
- c. Manuali pratiche (esercizio abilità fino-motorie e/o grosso-motorie).
- d. Socio-relazionali.
- e. Cognitive.
- f. Motorie e psico motorie .
- g. Ludico-ricreative e gestione tempo libero.
- h. Integranti e socializzanti (nel territorio).

IL C.D.D. redige annualmente un PLANNING DI ATTIVITÀ per l'utenza, esposto presso il Servizio e sottoposto a controllo, pianificazione e diffusione settimanale (planning settimanale).

Ogni Utente è inserito nel planning di attività del C.D.D. secondo quanto previsto dal suo Piano d'Intervento Individuale.

➤ **MODALITÀ DI ARTICOLAZIONE OBIETTIVI DEL P.A.I. UTENTE**

All'interno del Piano d'Intervento Individualizzato dell'Utente vengono esplicitate le mete educative e gli obiettivi a breve termine.

- **Le mete educative**

Sono obiettivi di tipo generale che esprimono, in termini di direzione di senso, il complesso dell'intervento.

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

- **Gli obiettivi a breve termine**

Gli obiettivi a breve termine rappresentano la concretizzazione delle mete educative. Godono di un linguaggio meno generale, e sono maggiormente in grado di orientare il lavoro educativo quotidiano.

Ogni Progetto può contenere al proprio interno quattro possibili tipi dei seguenti obiettivi:

- Obiettivi costruttivi: volti alla costruzione di competenze.
- Obiettivi di mantenimento: volti al mantenimento di competenze.
- Obiettivi di modificazione dell'ambiente (C.D.D., famiglia, territorio...).
- Obiettivi di "riduzione e decremento" delle problematiche psicopatologiche (comportamenti problema).

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE:

UTENTI, CAREGIVER E OPERATORI

➤ STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE

La Cooperativa "Sergio Lana" somministra annualmente (nel mese di gennaio successivo all'anno di attività) **agli Utenti**, alle **famiglie e/o referenti dell'Utenza**, e al **personale dipendente** del C.D.D. **un Questionario specifico**, al fine di rilevarne il Grado di Soddisfazione delle prestazioni rese e dei servizi offerti.

I risultati di ogni questionario sono valutati in sede di Riesame della Direzione (risolto annualmente, entro il mese di aprile dell'anno successivo a quello di attività) dalle seguenti parti: Referenti Area Servizi della Cooperativa, Coordinatrice del C.D.D., Direzione dell'Ente Gestore (Presidente e Responsabile Amministrativo). Nel Riesame della Direzione sono pianificati gli eventuali interventi migliorativi suggeriti dall'analisi del Grado di Soddisfazione.

Gli Utenti, in rappresentanza di essi le famiglie e/o i loro referenti, e il personale dipendente del C.D.D. sono informati dei risultati conseguiti durante il Riesame della Direzione e del bilancio annuale del Servizio in una riunione annuale (da risolvere sempre entro il mese di aprile), tenuta dal Presidente della Cooperativa "Sergio Lana", dalla Referente Area Servizi e dalla Coordinatrice del Servizio.

 Cooperativa Sociale <i>"Sergio Lana"</i>	Carta del Servizio C.D.D. "Sergio Lana"
---	--

ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO

Si allegano alla presente Carta del Servizio del C.D.D. "Sergio Lana" i seguenti documenti:

1. Questionario di soddisfazione dell'UTENTE (Self Report).
2. Questionario del C.D.D. "Sergio Lana" - per il CAREGIVER (famiglia/ referente per l'utente).
3. Questionario di soddisfazione dell'OPERATORE.
4. Scheda Lamentela - Apprezzamento.
5. Codice Etico.