



**COMUNITA' MONTANA
VALSASSINA – VALVARRONE
VAL D'ESINO E RIVIERA**

Carta dei Servizi

del

**Centro Diurno
per persone con Disabilità
(CDD)**

**Sede di
Bellano**

Aggiornamento del 10 maggio 2007.

Approvata con deliberazione
del CONSIGLIO DIRETTIVO N. 45 DEL 10 maggio 2007.

INTRODUZIONE.

Secondo le ultime indicazioni di legge (D.g.r. Regione Lombardia n. 18334 del 23 luglio 2004), la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi stessi.

Essa diventa uno strumento di visibilità e di chiarezza con il quale si intende fornire alla popolazione, agli enti territoriali e, soprattutto, alle famiglie degli utenti e dei futuri utenti, tutte le informazioni relative al servizio offerto.

Presentiamo, perciò, la Carta dei Servizi del *Centro Diurno per persone con Disabilità (CDD)* –sede di Bellano- che sarà così distribuita ed aggiornata.

In sintesi essa contiene:

- l'illustrazione del servizio: le sue finalità, l'organizzazione, il coordinamento con individuazione della persona incaricata come Responsabile, le modalità di funzionamento, la giornata tipo degli utenti;
- l'indicazione della possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e dei loro familiari, con individuazione della persona incaricata;
- la descrizione delle modalità di presa in carico e di eventuali dimissioni degli ospiti;
- il personale presente nel servizio e la definizione della modalità di riconoscimento degli operatori;
- l'indicazione dell'ammontare della retta, con esplicitazione delle prestazioni comprese ed escluse;

- il sistema di valutazione, almeno annuale, della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori con un questionario specifico di rilevazione;
- la scheda per esprimere lamentele, la sua modalità di inoltro e dei tempi massimi previsti per la risposta del Responsabile delle relazioni con l'esterno.

Principi a cui si ispira il nostro Centro Diurno Disabili (CDD).

La Carta dei Servizi adottata per il CDD della Comunità Montana Valsassina – Valvarrone – Val d'Esino – Riviera risponde ai seguenti principi fondamentali, a cui devono ispirarsi tutti i servizi pubblici, secondo il D.C.P.M. del 27.10.1994:

- **eguaglianza:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **imparzialità:** i comportamenti del personale del CDD nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità:** l'erogazione del servizio è regolare e continua, secondo gli orari indicati;
- **partecipazione:** gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio;
- **efficienza ed efficacia:** i servizi del CDD sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati

ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

Presentazione del Servizio.

Il Centro Diurno per persone con Disabilità (già in precedenza accreditato presso la Regione Lombardia come Centro Socio Educativo) è un servizio della Comunità Montana Valsassina – Valvarrone – Val d'Esino – Riviera integrato, non residenziale, che si rivolge a portatori di handicap di età superiore ai 18 anni (salvo deroga specifica dell'A.S.L.) con gravi limitazioni dell'autonomia nelle funzioni elementari.

La sede del CDD è collocata al seguente indirizzo

**Centro Diurno Disabili
Via Balbiani, 2
Bellano
Tel. e Fax 0341/810085**

Il CDD di Bellano è una struttura autorizzata e accreditata per 15 soggetti.

La Comunità Montana Valsassina – Valvarrone – Val d'Esino – Riviera ha affidato da sempre la gestione del servizio ad un soggetto del privato sociale. Nello specifico l'ultimo appalto pubblico del servizio, in riferimento al periodo di gestione compreso fra il 01 gennaio 2004 ed il 31 dicembre 2008, è stato aggiudicato a "LE GRIGNE" Società Cooperativa Sociale ONLUS.

Finalità e modalità di intervento.

Il CDD si connota come struttura di sostegno alla famiglia e come intervento di aiuto ai giovani disabili per i loro problemi di autonomia e di integrazione nel territorio. Offre ai portatori di handicap inseriti continua assistenza attraverso interventi psico-socio-educativi personalizzati. Mira alla crescita evolutiva degli ospiti nella prospettiva di una loro progressiva e costante socializzazione, con l'obiettivo di sviluppare le loro capacità residue o, almeno, di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. Ciò avviene con interventi psico-socio-educativi e riabilitativi mirati, pur nell'ambito e sulla base di un progetto complessivo del servizio di tipo comunitario. Per la realizzazione degli obiettivi previsti la metodologia di lavoro richiede la redazione, per ogni ospite, di un **Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)**, come strumento di attivazione e di verifica dei percorsi differenziati per l'autonomia, l'abilitazione e la socializzazione. Il progetto viene redatto dall'équipe psico-socio-educativa e deve essere discusso e condiviso con l'ospite (se ne ha le capacità) o con i familiari/tutori e con i referenti dei servizi sociali del Comune di residenza.

Questo coinvolgimento, all'interno della progettazione, di questi diversi contributi è strumento di promozione di una logica che superi una concezione dell'erogazione del servizio per prestazioni separate e intende, invece, concorrere alla promozione territoriale del servizio stesso basato su un lavoro integrato, in cui la partecipazione dei diversi soggetti rappresenta elemento di co/progettazione.

Attività proposte.

Il CDD ha come finalità il **benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita.**

Favorisce la vera integrazione degli utenti sia all'interno della "comunità" che nel territorio di appartenenza, offre spazi e tempi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi che si concretizzano in proposte di molteplici attività.

Le attività "programmate" occupano, comunque, poco più della metà del tempo vissuto nel CDD. La "relazione" si sviluppa anche nei momenti di accoglienza, pausa, pranzo, dopo pranzo, uscite, congedo, trasporto, che occupano l'altra parte del tempo di vita comunitaria.

Secondo l'impostazione del nostro psicologo consulente, Responsabile del Centro, il **contenuto e l'intenzionalità nelle proposte di attività**, si orientano secondo due criteri fondamentali:

- 1) gli ospiti sono tutti giovani/adulti: quindi ogni proposta non è mai di tipo "infantile";
- 2) in ogni attività si deve porre attenzione a 4 intenzionalità psico-socio-educative, distinte, anche se integrate tra loro:
 - penetrare ed evidenziare lo specifico di ogni attività: la sua utilità peculiare;
 - utilizzare ogni attività come esperienza/oggetto intermediario di relazione;
 - partire da ciò che gli utenti fanno, affinché ognuno, con il successo ottenuto, possa accrescere la propria autostima;
 - dare importanza al piacere, alla gratificazione nel fare, nel fare quella attività specifica, nel fare insieme.

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

La modalità fondamentale consiste nell'accettazione vera della disabilità e nel rispetto della fragilità in ogni forma con cui si presenti.

A tal fine il servizio offre ai propri utenti:

- **attività di autonomia personale:** igiene personale (a tavola, in bagno, cura di sé), orientamento spazio/temporale, partecipazione a piccoli servizi comunitari;
- **attività psico-motorie:** nuoto ed acquaticità, attività motorie e di palestra, attività sportive;
- **attività di socializzazione:** feste e uscite sul territorio; partecipazione ad eventi locali; iniziative in collaborazione con i servizi e con le associazioni di volontariato del territorio (a titolo di esempio: "Giochi senza Barriere", "Nova Musica Festival", "Festival del Cinema Nuovo", "Belan per i fiö, ecc); esperienze residenziali per i soggetti ospiti per almeno 10 giorni complessivi all'anno;
- **attività di laboratorio ed a carattere espressivo-liberatorie:** ergoterapia, laboratori di tipo artigianale, laboratorio di pittura, attività di teatro e cinema, animazione musicale;
- **attività culturali:** mantenimento del livello di scolarizzazione presente ed eventuale acquisizione di nuove conoscenze elementari, anche con l'utilizzo di mezzi informatici; giornalino interno; calendario annuale e bigliettini di auguri.

Aperture ed orari giornalieri del CDD.

Il CDD è aperto dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 16.30 per 47 settimane all'anno solare.

Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza con le vacanze estive e le festività natalizie, sempre nel rispetto delle 47 settimane di apertura del servizio. Il calendario delle chiusure/aperture deve essere comunicato alle famiglie ed agli enti di competenza con congruo anticipo.

All'inizio di ogni anno viene predisposto un piano generale delle attività secondo il seguente **schema di giornata tipo**

09.00/9.30	<i>Accoglienza degli utenti al CDD. Ordine del pranzo secondo il menù settimanale. Suddivisione in gruppi e piano delle attività</i>
09.30/11.30	<i>Svolgimento delle attività in programma per la mattina</i>
11.30/12.00	<i>Riordino, igiene personale e preparazione al pasto</i>
12.00/13.00	<i>Pranzo</i>
13.00/14.00	<i>Pausa relax: ascolto musica, giochi di gruppo, giochi individuali</i>
14.00/15.45	<i>Svolgimento delle attività programmate per il pomeriggio</i>
15.45/16.15	<i>Riordino, igiene personale e preparazione al rientro a casa</i>
16.15/16.30	<i>Congedo degli utenti dal CDD e trasporto a domicilio</i>

Responsabilità del servizio.

La Comunità Montana Valsassina – Valvarrone – Val d'Esino – Riviera esercita il suo compito di progettazione generale e verifica del servizio attraverso il suo **Assessorato ai Servizi alla Persona**, uno specifico

Comitato di Gestione (allegato 1) e con lo **Psicologo Responsabile** del Servizio, Dott. Romeo Della Bella, consulente part-time della Comunità Montana stessa.

L'A.S.L. di Lecco ha mantenuto funzioni di programmazione, accreditamento, controllo/vigilanza (PAC) e la valutazione per gli inserimenti/dimissioni.

Le figure professionali che operano al CDD di Bellano.

L'équipe operante presso il CDD, con la supervisione dello Psicologo Responsabile, è costituita dalle seguenti figure professionali:

- nr. 01 (uno) educatore professionale con funzione anche di Coordinatore interno;
- nr. 04 (quattro) educatori professionali ed operatori per attività specifiche, come previsto dagli standard gestionali in vigore;
- nr. 01 (uno) operatore socio assistenziale (ASA).

Il personale del CDD deve essere riconoscibile, sia da parte dei visitatori che degli utenti, sia per quanto riguarda la sua identificazione che per il ruolo da lui svolto presso il Centro.

Detto personale è dipendente de "Le Grigne" Società Cooperativa Sociale ONLUS.

Visite guidate.

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura ed al servizio, dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 15,30, contattando la Coordinatrice Interna Uberti Manuela

Protocollo inerente le procedure di accoglienza e dimissione degli ospiti.

La procedura di ammissione, presa in carico e dimissione dal CDD avviene secondo le seguenti modalità:

- 1) richiesta di inserimento formulata dalla famiglia o tutore del disabile, attraverso la mediazione dei servizi sociali territoriali;
- 2) invio della richiesta al Servizio A.S.L. di competenza per una prima valutazione del caso;
- 3) analisi della idoneità di inserimento in apposita Commissione composta dal Responsabile del Servizio, dal rappresentante del Servizio Disabili dell'A.S.L., dal Coordinatore Interno del Centro, dall'Assistente Sociale del Comune di residenza del richiedente e dai famigliari dello stesso;
- 4) dopo il parere favorevole della Commissione si stabilisce la possibile data di entrata. La Comunità Montana Valsassina – Valvarrone – Val d'Esino – Riviera accerta la disponibilità del Comune di residenza ad assolvere all'impegno di spesa con l'assunzione dell'onere della retta. Solamente dopo questo formale impegno da parte del Comune, si potrà procedere all'inserimento, con una fase di osservazione della durata di 2 (due) mesi;
- 5) durante la fase di osservazione e di prima presa in carico si terranno incontri con i servizi invianti per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale, con la famiglia/tutore per raccogliere preziose informazioni per una migliore conoscenza della persona, e per condividere i contenuti e gli obiettivi del progetto individualizzato;

- 6) quando è completata la fase di osservazione e si è ritenuta positiva la sua integrazione nel CDD verrà comunicata da parte del servizio la conferma dell'inserimento e verrà stilato il Progetto Educativo Individualizzato dell'ospite;
- 7) Le eventuali richieste di **dimissioni** verranno valutate congiuntamente con la famiglia/tutore ed i servizi inviati, al fine di individuarne i motivi e per accompagnare l'utente verso un eventuale inserimento in servizio più adeguato.

Elenco dei documenti per l'inserimento.

Documenti personali dell'ospite:

- stato di famiglia, dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno;
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili e del medico curante;
- eventuali fotocopie di relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite e referti specialistici;
- certificazione medica delle terapia farmacologiche in atto;
- autorizzazione alla eventuale somministrazione dei farmaci da parte degli operatori;
- certificazione del medico curante di idoneità del soggetto alla vita comunitaria;
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati;
- fotocopia tessera SSN;
- fotocopia codice fiscale;
- fotocopia carta di identità;
- fotocopia del verbale di invalidità civile;
- fotocopia tessera di esenzione ticket;
- fotocopia del certificato di gravità ai sensi della Legge 104/92;
- fotocopia dell'eventuale decreto di interdizione e/o inabilitazione.

Retta.

La retta mensile di frequenza del CDD per l'anno 2007 ammonta a complessivi Euro 430,00 di cui:

- Euro 300,00 a carico del Comune di residenza dell'utente;
- Euro 130,00 mensili a carico dell'utente (con assenza giustificata superiore ai 15 giorni di calendario la retta a carico dell'utente diviene di Euro 77,00).

La partecipazione da parte delle famiglie ai costi delle esperienze residenziali è da concordare con il Gestore secondo le peculiarità del soggiorno.

Diritti dell'utente e della famiglia.

- L'utente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
- L'utente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari del servizio nonché delle eventuali variazioni che si dovessero verificare;
- L'utente ha il diritto di essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella definizione degli obiettivi progettuali;
- L'utente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy;
- L'utente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- L'utente ha il diritto di proporre e presentare reclami.

Doveri dell'utente e della famiglia.

L'utente ha il dovere di rispettare la dignità e la professionalità degli operatori del servizio.

L'utente ha il dovere di rispettare le regole e gli orari del servizio come stabiliti nella programmazione condivisa.

Grado di "soddisfazione" del servizio e procedura per i reclami.

Almeno annualmente, l'utente o la sua famiglia/tutore deve manifestare per iscritto il proprio "grado di soddisfazione" per la qualità del servizio con specifico questionario (allegato 2).

Eventuali reclami possono pervenire al Responsabile del Servizio nella forma di reclami scritti o verbali:

- **reclamo scritto:** ogni reclamo scritto da parte dell'utente o dei familiari viene raccolto dal Coordinatore interno del Servizio. Il Responsabile del Servizio, provvede, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e/o comunque, a fornire risposta scritta a chi lo ha sporto entro 20 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Presso il Centro viene istituito un protocollo dei reclami per l'archiviazione degli stessi unitamente alla risposta fornita (allegati 3/4). Il dossier è reso disponibile per l'attività di verifica da parte dell'Ente Committente e della famiglia dell'utente.

- **reclamo verbale:** in caso di reclamo verbale, riferito direttamente al Responsabile del Servizio o al Coordinatore interno, deve essere trascritto sull'apposito modulo e si deve provvedere come per i reclami scritti.