



# la vecchia quercia

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO



## **Centro Diurno Disabili LA CASA DI STEFANO**

Via Tagliamento, 5 – Lecco  
Tel. e fax 0341 251864  
cddlecco@gmail.com

Carta dei servizi

Gennaio 2016

## Indice

1. Finalità e principi	p. 3
2. Casa L'Orizzonte	p. 4
3. La Qualità offerta dal servizio	p. 13
4. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 16

# 1. Finalità e principi

## Normativa di riferimento

Il Centro Diurno Disabili “La Casa di Stefano” articola la propria offerta nel quadro della legislazione nazionale e regionale vigente in materia di servizi alla persona, aderendo al principio ispiratore che pone rilievo alla partecipazione attiva del cittadino ai servizi pubblici, e ponendosi come strumento di tutela e protezione sociale delle persone disabili, anche attraverso il lavoro di integrazione e di rete con gli altri Servizi presenti sul territorio.

La legge nazionale 8 dicembre 2000 n. 328 “ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” fissa come principi generali e finalità (art.1) “l’impegno ad assicurare alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi, promuovere interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenire, eliminare o ridurre le condizioni di disabilità, bisogno e di disagio individuale e familiare, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione Italiana”.

A livello regionale è fondamentale la delibera di definizione dell’unità d’offerta CDD per persone con disabilità: requisiti per l’accreditamento. (Deliberazione n. 18334 del 23 luglio 2004 di regione Lombardia; si segnalano inoltre le successive normative che aggiornano e definiscono i requisiti specifici per l’esercizio delle unità di offerta sociosanitarie (DGR n.3540 del 30/05/2012, DGR n.4980 del 07/03/2013, DGR n.1765 dell’08/05/2014, DGR n.2569 del 31/10/2014).

## Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri Servizi e rende esplicito il criterio attraverso il quale viene progettato, pensato, organizzato e gestito il Centro Diurno Disabili. Per la natura evolutiva di ogni Servizio Sociosanitario, la Carta viene periodicamente aggiornata e modificata, in ragione dei cambiamenti che investono il Servizio.

## I principi di erogazione del Servizio

Il Servizio recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa, che ha introdotto la Carta dei Servizi come strumento per la tutela dei diritti dei cittadini a usufruire di servizi di qualità.

Garantisce, inoltre, il rispetto dei diritti delle persone con disabilità, stabiliti dalla Convenzione delle Nazioni Unite del 2009.

- **Uguaglianza:** il Servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **Imparzialità:** il Servizio opera secondo criteri di obiettività;
- **Continuità:** le prestazioni vengono erogate in modo regolare e continuativo;
- **Partecipazione:** gli utenti e la famiglia vengono informati in merito alle modalità di funzionamento del Servizio e coinvolti nell’elaborazione del progetto individualizzato;
- **Professionalità:** si assicura la presenza di operatori qualificati, che condividono strumenti e metodologie di lavoro;
- **Lavoro di rete con i servizi del territorio:** il Servizio ricerca e promuove la collaborazione e la creazione di raccordi con altri soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.

## **2. Il Centro Diurno Disabili La Casa di Stefano**

### **Obiettivi**

Il Centro Diurno Disabili (CDD) è un Servizio diurno per persone con gravi disabilità, dipendenti da qualsiasi causa. È gestito dal Comune di Lecco, Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia (Rete dei Servizi per la Disabilità), in rapporto di co-progettazione con il Consorzio Consolida, che ha a sua volta affidato la gestione del Servizio alla Cooperativa "La Vecchia Quercia". Dal marzo 2002, la Cooperativa "La Vecchia Quercia" ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9002 : 1994, aggiornata poi secondo i requisiti della nuova Norma UNI EN ISO 9001 : 2000 e successive modifiche per la gestione di Centri Diurni Disabili.

Il Centro offre prestazioni socio sanitarie altamente integrate, predisponendo progetti individualizzati in cui viene data risposta ai bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi ed educativi di ogni ospite.

Il Servizio realizza interventi personalizzati con l'obiettivo di:

- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica;
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani;
- sperimentare e mantenere relazioni interpersonali significative;
- valorizzare le caratteristiche personali.

Il CDD pone al centro del suo intervento la collaborazione con le famiglie, ritenute ricche di risorse concrete. Per questo, si ricerca con loro un'alleanza che permetta di condividere la gestione della quotidianità, connotata dalla fatica connessa alla presenza di un familiare con disabilità, coinvolgendole il più possibile direttamente nella scelta degli interventi più adeguati.

### **Destinatari**

Il CDD, La Casa di Stefano, è accreditato per 30 posti accreditati e a contratto.

Il Servizio accoglie persone con disabilità psicofisiche gravi e complesse, di età superiore ai 18 anni, di norma fino ai 65 anni.

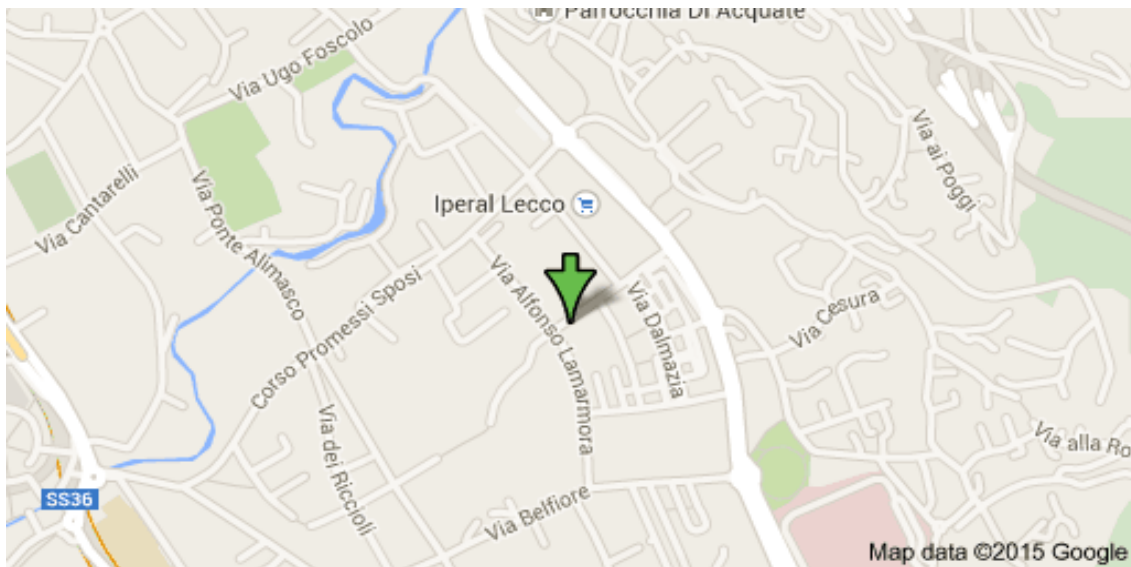
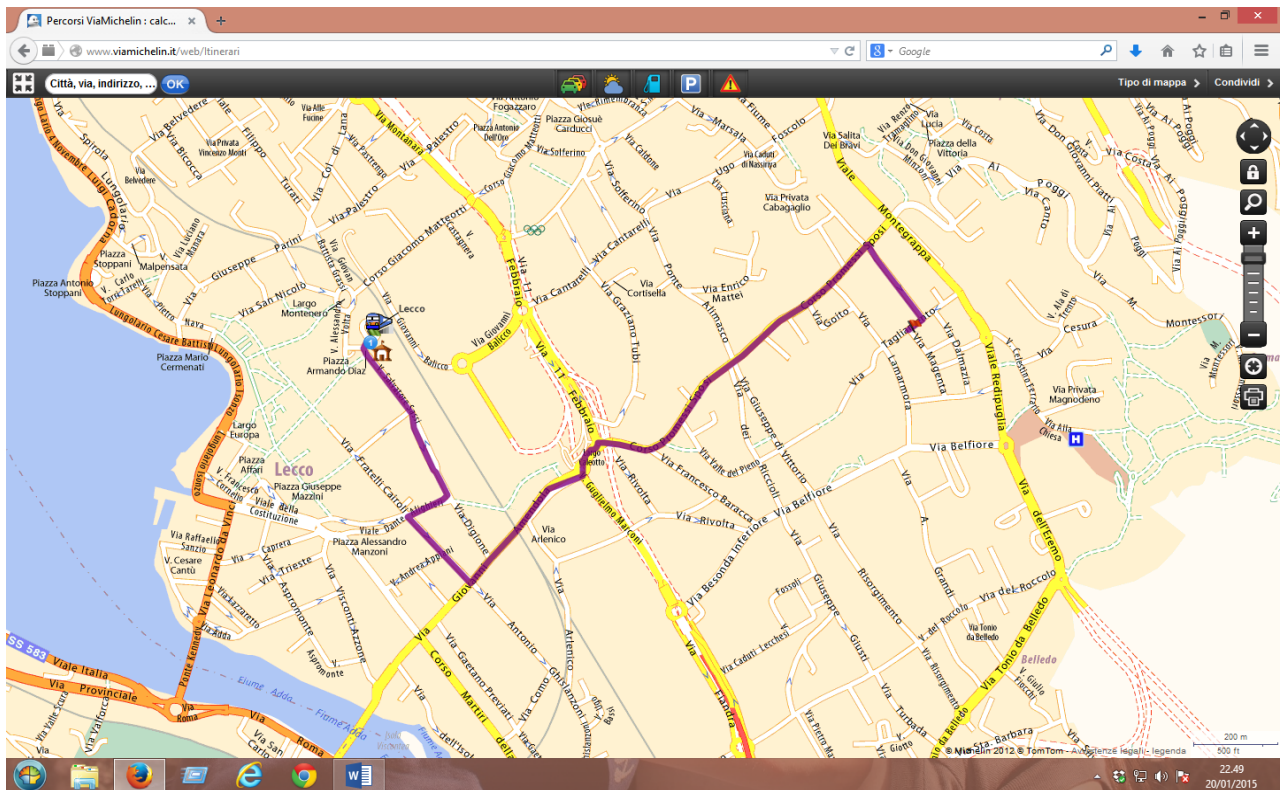
La proposta del CDD si rivolge anche a persone con disabilità di età inferiore ai 18 anni, che, per le loro condizioni di fragilità, hanno ottenuto la deroga alla frequenza da parte dell'équipe di valutazione dell'ASL o necessitano di un progetto integrato a cui possono concorrere diverse unità di offerta (altri servizi, scuola).

### **Organizzazione**

#### **Sede e Ricettività**

La struttura che ospita il cdd è situata all'interno di uno spazio verde, in una zona periferica, ma non isolata, della città. Nel quartiere, infatti, caratterizzato da complessi abitativi popolari, e da diverse villette uni-familiari, sono presenti aree verdi, negozi di vario genere, bar e un Centro Commerciale con un supermercato.

Il CDD "La Casa di Stefano" è sito in Via Tagliamento n. 5, Lecco (quartiere Germanedo).



Il Servizio è raggiungibile dalla stazione di Lecco in auto in circa 6 minuti, percorrendo Corso Giacomo Matteotti e Via XI Febbraio fino a Corso Promessi Sposi, e guidando in direzione di Via Tagliamento. È raggiungibile anche con tutte le linee autobus che transitano per l'Ospedale Manzoni.

Il Servizio ha una superficie interna di circa 600mq, suddivisa in differenti ambienti, funzionali a garantire la possibilità di proporre interventi di svariata natura. Alcuni spazi sono infatti maggiormente ampi e adatti alle attività di grande gruppo, altri sono più piccoli e consentono di fare proposte a gruppi composti da meno partecipanti, dove l'intervento dell'operatore è maggiormente individualizzato sull'ospite.

È presente, inoltre, un ampio spazio esterno, delimitato da recinzioni, utilizzabile in sicurezza nel periodo dell'anno più caldo sia per attività di socializzazione e svago sia per proposte di tipo motorio.

Il Servizio è autorizzato ad accogliere 30 persone disabili (registro aut. Funz. n. 14 del 27/07/2005) e accreditato per 30 posti (Delibera ASL n. 490 del 05 ottobre 2010).

### **Apertura del Servizio**

Il Servizio garantisce un'apertura annuale di 47 settimane, con chiusure per le festività natalizie, pasquali e nazionali; il calendario viene definito annualmente e comunicato entro il mese di gennaio alle famiglie.

Il Servizio viene di norma garantito dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00. L'orario di ingresso e di uscita è flessibile, viene concordato con le famiglie e dipende in parte dalle esigenze e dalle abitudini delle persone, ma anche dall'organizzazione dei trasporti con pullmini attrezzati.

Nell'organizzazione generale del CDD si tiene conto di una scansione annuale, in cui si alternano proposte pensate per il periodo invernale e attività strutturate per i mesi estivi (giugno, luglio, agosto e settembre), caratterizzate da un maggior utilizzo di spazi esterni e da proposte aggregative.

### **Modalità di accesso e di dimissione dell'ospite**

Le famiglie interessate possono visitare il Servizio durante l'orario di apertura, previo appuntamento con il coordinatore, che ha cura di accompagnarle nella conoscenza del Servizio. La dottoressa de Meglio, coordinatrice del CDD, è presente al servizio tutte le mattine dalle 8,30 alle 12,30 per accogliere le eventuali richieste e bisogni portati dalle famiglie.

Per accedere al CDD, le famiglie devono inoltrare domanda di inserimento al Servizio Sociale del Comune di appartenenza. La domanda viene inviata ai Servizi Sociali d'ambito dell'ambito distrettuale di Lecco, che valuta la possibile ammissione in base ai criteri previsti dalla normativa, alle caratteristiche e ai bisogni della persona disabile. Eventuali liste d'attesa vengono gestiti dai Servizi Sociali dell'Ambito.

Una volta a conoscenza della richiesta, valutata la fattibilità dell'accesso al Centro con i responsabili comunali, la coordinatrice dà inizio al percorso di accoglienza, incontrando la famiglia e accompagnandola nella conoscenza degli spazi concreti del servizio, delle modalità di lavoro, delle opportunità offerte ecc.

L'ammissione definitiva al cdd avviene attraverso un periodo di inserimento graduale, variabile a secondo dei bisogni del soggetto e della famiglia.

Se si verifica la situazione in cui il Centro non è più idoneo a rispondere ai bisogni dell'ospite, le eventuali dimissioni vengono concordate con il soggetto inviante, con il quale viene fatta una valutazione della miglior collocazione alternativa per l'ospite, e al quale viene inviata una relazione conclusiva del progetto individualizzato realizzato presso il CDD.

La relazione dà evidenza dello stato di salute dell'utente, degli interventi effettuati, dell'eventuale necessità di trattamenti successivi e fornisce ogni informazione utile a garantire continuità nel processo assistenziale.

Ogni famiglia può, in qualsiasi momento, richiedere l'accesso alla documentazione sociosanitaria del proprio congiunto iscritto. La richiesta deve essere inoltrata in forma scritta dal legale rappresentante al coordinatore, che ha la responsabilità di rilasciarne copia entro 15 giorni dal ricevimento della domanda.

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti socio sanitari e/o amministrativi.

L'interessato può far richiesta della documentazione di cui è interessato, in forma scritta al Coordinatore, la documentazione verrà rilasciata entro 15 gg lavorativi.

## **Rette**

Oltre al contributo del SSN, calcolato in base alla classe SIDI di appartenenza di ciascun ospite ed erogato in base ai giorni di frequenza effettivi, è prevista una retta per la frequenza a carico dei Comuni di residenza e una retta a carico dell'utente, che viene stabilita annualmente dall'Assemblea dei Sindaci del Distretto di Lecco (per le quote in vigore si rimanda alla appendice alla carta dei servizi allegata).

Al momento dell'ammissione, l'ospite o il suo legale rappresentante è tenuto a firmare un contratto di ingresso, funzionale a garantire certezza nei rapporti che devono intercorrere tra le parti. In tale documento sono precisate le prestazioni e gli adempimenti a carico dell'ente gestore e i doveri a carico del soggetto fruitore delle prestazioni e/o del soggetto che partecipa al pagamento della retta assistenziale.

Annualmente, entro il mese di marzo, il Comune di Lecco rilascia la dichiarazione prevista ai fini fiscali relativa alle spese sostenute nell'anno precedente per le rette di frequenza al CDD, distinguendo l'onere per le prestazioni di assistenza socio-sanitaria dalla spesa relativa al costo dei pasti. La dichiarazione viene inviata di prassi a tutti gli utenti tramite consegna a mano.

Eventuali interventi e progetti sperimentali legati alla flessibilità del servizio sono da considerarsi oltre la retta giornaliera.

## **Personale**

### **L'équipe del servizio**

L'équipe del Servizio è composta da: coordinatore, educatori professionali, infermieri professionale, fisioterapista, OSS. Elabora in modo integrato la programmazione degli interventi erogati e i Progetti Individuali, che vengono verificati semestralmente. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che considera gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari, riabilitativi e sociali.

Gli operatori si confrontano sui bisogni di ciascuno degli ospiti e stendono la progettazione individualizzata, che prevede la definizione degli obiettivi in ciascun ambito di intervento, delle azioni, delle modalità, degli indicatori concreti e misurabili, dei tempi e delle responsabilità di ciascuna figura professionale ai fini del perseguimento degli obiettivi stessi. L'équipe definisce inoltre le proposte e progetta ciascuna delle attività previste.

Settimanalmente, l'équipe multidisciplinare si riunisce per confrontarsi ed aggiornarsi sui Progetti Individuali degli ospiti, sulle modalità di intervento e sulle questioni di tipo organizzativo. L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del Servizio.

Ogni operatore è riconoscibile agli interlocutori interni ed esterni, in quanto indossa un cartellino identificativo che specifica, oltre all'identità, la qualifica professionale.

Ogni operatore è tenuto inoltre a conoscere e a rispettare i protocolli operativi e le procedure previsti per l'erogazione delle prestazioni del Servizio.

- **Coordinatore**

Le funzioni del coordinatore sono le seguenti:

- si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi del Servizio e del rapporto con le famiglie.
- mantiene il rapporto con il referente della Cooperativa del Consorzio Consolida, individuata per la gestione del Servizio.
- è il riferimento per la conoscenza del Servizio, del suo funzionamento e della sua organizzazione. Incontra semestralmente, con l'operatore di riferimento, ogni famiglia per discutere e condividere il progetto individualizzato degli ospiti e il calendario degli interventi settimanali proposti.
- mantiene il rapporto con la Coordinatrice ed il Direttore della Rete dei Servizi per la Disabilità del Comune di Lecco, a cui il Servizio fa capo, e con gli ulteriori enti che si interfacciano con il CDD.

- **Educatori**

Hanno uno sguardo attento, in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di potenzialità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'équipe, quali siano i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare.

Declinano il Progetto Individuale in attività e proposte, che realizzano secondo un'organizzazione settimanale.

Compito degli educatori è anche quello di documentare il lavoro svolto, aggiornando i documenti del Servizio relativamente ai Progetti e ai FASAS di ciascun ospite.

Per ogni ospite, viene individuato un educatore di riferimento che ha un'attenzione particolare per tutto ciò che lo riguarda e mantiene il contatto periodico con la famiglia, con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni sulla persona disabile.

- **OSS**

Grazie alla loro formazione specifica, garantiscono attenzione agli aspetti di cura e ai bisogni assistenziali di ogni ospite. Su delega dell'infermiera, si fanno carico di alcune prestazioni di tipo sanitario previste dal loro mansionario. Sono inoltre responsabili di alcune mansioni di pulizia degli ambienti del Servizio.

- **Infermieri professionali**

All'interno del Servizio, gli infermieri garantiscono quotidianamente, a chi ne ha necessità, interventi sanitari di diversa natura: somministrazione di farmaci, alimentazione attraverso la PEG, cateterismo, misurazione dei parametri vitali, misurazione della glicemia, esecuzione di ristagno gastrico, aspirazione tracheostomica. Si fanno carico del monitoraggio degli aspetti legati alla salute degli ospiti e nell'équipe riportano all'attenzione i bisogni sanitari di ciascuno. Mantengono i rapporti e si confrontano con le famiglie in merito alle condizioni di salute della persona disabile e interagiscono con i medici di base e con eventuali specialisti.

- **Fisioterapista**

È attento alle necessità di riabilitazione motoria degli ospiti, lavora su indicazione del fisiatra e gestisce attività di tipo individuale. Periodicamente o al bisogno supervisiona alcune delle proposte di stimolazione motoria condotte dagli altri operatori dell'équipe, al fine di fornire i migliori strumenti metodologici per strutturare le attività, coerentemente con i bisogni e le caratteristiche dell'utenza. Interagisce con l'équipe, fornendo le indicazioni necessarie a garantire le tutele in relazione alle condizioni strutturali e motorie di ciascuna persona disabile.



## **Articolazione organizzativa**

### **Il progetto individualizzato**

L'accoglienza della persona disabile avviene attraverso un inserimento graduale e programmato, che generalmente non supera i due mesi, per osservare le competenze, i limiti e le necessità dell'utente stesso e che permette da ambo le parti di approfondire la conoscenza, con attenzione alle istanze che porta la famiglia.

Entro 30 giorni dall'inserimento, viene steso un progetto individualizzato per ogni ospite (anche provvisorio), che punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita, coerente con i suoi bisogni, le sue potenzialità, le aspettative, i desideri e lo stile di vita della famiglia e finalizzato al raggiungimento del benessere possibile.

Individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività assistenziali, sanitarie, riabilitative, abilitative e di socializzazione per ogni utente.

Ad ognuno vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, di ascolto e di scambio.

Il Progetto Individualizzato viene rivisto semestralmente, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione del singolo e discusso con la famiglia, per condividere il più possibile gli aspetti dell'intervento.

### **La strutturazione della giornata**

La giornata al Servizio è articolata in fasce orarie, secondo un'organizzazione precisa. Le attività e gli interventi variano di giorno in giorno, in base ad un calendario settimanale, che viene variato due volte all'anno.

La giornata è normalmente così strutturata:

9.00 – 9.30	accoglienza utenti
9.30 – 10.30	attività
10.30 – 11.00	intervallo e merenda
11.00 – 12.00	attività
12.00 – 12.30	igiene personale e preparazione per il pranzo
12.30 – 13.30	pranzo
13.30 – 14.00	igiene personale e rilassamento
14.00 – 14.15	proposte ludico ricreative
14.15 – 15.15	attività
15.15 – 16.00	merenda e uscita

\* questa organizzazione varia per proposte sull'intera mattinata o giornata

### **L'accoglienza**

È il momento dell'arrivo degli utenti al CDD, introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento, gli operatori accolgono gli ospiti, facilitando il delicato passaggio da casa alla struttura, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno e raccogliendo le informazioni della famiglia.

### **L'assistenza: presa in carico di aspetti sanitari, riabilitativi ed assistenziali.**

Il Servizio garantisce quotidianamente risposta ai bisogni riabilitativi, assistenziali e sanitari attraverso:

- attività finalizzate alla stimolazione e al sostegno dell'autonomia personale e dell'autosufficienza,
- attività di pulizia, cura e igiene degli ospiti,
- somministrazione del pasto ai disabili non autosufficienti,
- attività, proposte terapeutico – riabilitative, anche con la presenza del fisioterapista,
- interventi sanitari specifici.

### **Le proposte educative**

Le attività educative hanno l'obiettivo di sostenere e stimolare al massimo le competenze personali degli ospiti. Sono di natura molto differente e prevedono:

- stimolazioni di natura sensoriale soprattutto per i disabili maggiormente compromessi, nell'intento di contrastare il più possibile l'isolamento e la chiusura relazionale, mantenendo attivi i canali comunicativi personali,
- attività di stimolazione delle competenze cognitive ed operative,
- attività di socializzazione, finalizzate a sostenere l'autonomia sociale e la capacità di condividere proposte in gruppo, nel rispetto degli spazi e dei tempi altrui,
- attività espressive, nelle quali viene sollecitata l'espressione della propria individualità attraverso l'uso di materiali e tecniche di intervento specifiche,
- attività motorie, finalizzate a contrastare l'irrigidimento motorio e la tendenza all'inerzia, stimolando altresì il piacere di raggiungere un obiettivo, tollerando anche la fatica connessa,
- attività finalizzate al mantenimento o al recupero di autonomia personale rispetto ad incombenze della vita quotidiana, realizzate soprattutto in contesti esterni.

### **Le uscite**

Sono proposte che si realizzano utilizzando risorse, anche di volontari, spazi ed opportunità del territorio; si tratta in particolare di:

- attività di socializzazione in contesti quotidiani di normalità, che favoriscano la crescita globale della persona, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenitivi del Servizio;
- attività ludico motorie;
- attività sportive indirettamente terapeutico- riabilitative.

Le uscite prevedono attività quali la piscina, la palestra, il maneggio per l'ippoterapia, uscite in contesti naturali, gite in montagna, cicloturismo, uscite al bar, spesa al supermercato.

### **Le attività con altri servizi**

Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul/nel territorio finalizzate a favorire una apertura del Servizio verso l'esterno e a sviluppare connessioni con il territorio. Nascono, in particolare, dalle riflessioni e dallo scambio tra la Rete dei Servizi per la Disabilità del Comune di Lecco. Si realizzano:

- Attività socio-occupazionali, ludico-motorie e di integrazione sociale, rivolte a soggetti disabili ospiti, in collaborazione con altre strutture del territorio (Servizi, scuole, CRD...).
- Attività di incontro, sostegno, promozione di percorsi di integrazione, socializzazione, condivisione rivolti alle famiglie degli ospiti. Si tratta di attività che vengono organizzate durante l'anno in collaborazione con persone esterne al Centro, gruppi organizzati e/o genitori, che vedono coinvolti gli ospiti e gli operatori del CDD per la preparazione di eventi particolari (Feste natalizie, ad esempio).

- Nel tempo, si sono costruiti rapporti di collaborazione e di scambio con la scuola primaria del rione, con la quale, almeno annualmente, ci si incontra per condividere una giornata di festa.
- Il CDD, inoltre, lavora in rete con gli altri Servizi per la Disabilità del Comune di Lecco, con i quali condivide la programmazione e la gestione di alcuni momenti di laboratorio e attività. Questo consente di garantire agli utenti contesti diversificati, caratterizzati da possibilità relazionali maggiormente ricche ed articolate e di rispondere in modo sempre più personalizzato ai bisogni e ai desideri delle persone, costruendo anche percorsi integrati tra le differenti unità d'offerta, qualora l'equipe lo reputi funzionale ai fini della costruzione di un progetto educativo individualizzato maggiormente coerente con le caratteristiche personali del singolo.

### **Le attività con le famiglie**

Per progettare l'intervento di cura, occorre pensare a ogni persona disabile nella sua vita intera, con i suoi processi di organizzazione, interazione, adattamento e riflettere su di lui come persona con una storia, un suo processo evolutivo, una sua modalità relazionale, un suo specifico contesto di vita.

Questo rimanda alla necessità di gestire un equilibrio fra la complessità delle domande emergenti negli ospiti e nelle loro famiglie, fra le istanze valoriali del servizio e quelle dei familiari, fra stili educativi e di vita diversi. Diventa allora importante lavorare nel senso di una mediazione finalizzata a scelte e proposte condivise.

La famiglia è vista come portatrice di risorse sia per la cura del congiunto che per la partecipazione alla vita del Servizio. Questa visione implica accettare il punto di vista della famiglia come risorsa progettuale.

Aprirsi all'ascolto porta inevitabilmente ad accogliere dimensioni di fatica, di stanchezza che possono essere accolte, ma anche di problemi di cui non ci si può fare carico.

Diventa quindi indispensabile il lavoro di rete con altri operatori sociali e la possibilità di dare indicazioni più precise alla famiglia.

### **Le riunioni con i genitori**

Il CDD organizza periodicamente momenti formali di incontro fra i genitori e i responsabili della struttura, finalizzati ad informare su scelte gestionali ed economiche e ad accogliere perplessità, domande, suggerimenti.

In momenti di cambiamento, in genere legati ad aspetti normativi e/o organizzativi, gli incontri con i genitori hanno l'obiettivo di mettere a tema e condividere con loro la filosofia dell'intervento.

### **I colloqui**

È un momento privilegiato di scambio tra coordinatrice e/o educatori di riferimento e familiari, in cui costruire un'alleanza sulle scelte educative/assistenziali. Quando è di particolare importanza valutare aspetti di salute ed interventi di tipo sanitario, il colloquio è gestito dall'infermiera. Durante i colloqui viene condiviso il progetto individualizzato e, al termine di ciascun anno formativo, avviene un confronto in merito alla verifica dello stesso.

### **Le feste e occasioni di socialità**

Sono momenti che favoriscono, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie, facilitando la possibile costruzione di una rete di relazioni tra loro e tra loro e gli operatori.

Merende e feste nel periodo natalizio sono da anni importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità che, attraverso una cura nell'offrire ambienti e proposte

piacevoli, li facciano sentire non solo accolti, ma anche importanti per la vita del Servizio. Sono infatti le occasioni in cui viene anche chiesta la loro concreta collaborazione per iniziative speciali.

### 3. Standard di qualità del servizio

QUALITÀ ORGANIZZATIVA	
Dimensione di qualità	Standard
Équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La riunione di équipe viene realizzata ogni settimana.</li> <li>▪ All'équipe partecipano stabilmente il coordinatore, gli educatori e il personale oss, l'infermiera.</li> <li>▪ Periodicamente, partecipa all'équipe anche il fisioterapista.</li> <li>▪ L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto, finalizzato all'elaborazione della programmazione annuale, dei Progetti Individuali e la loro costante valutazione e verifica.</li> </ul>
Tempi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio viene effettuato, di norma, dal lunedì al venerdì per 47 settimane l'anno (ad esclusione delle festività).</li> </ul>
Sostituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Viene garantita la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti, secondo le seguenti modalità:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>sostituzione su emergenza</i> mediante spostamenti di personale all'interno del servizio;</li> <li>– <i>sostituzione programmata</i>: sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio;</li> <li>– <i>sostituzione per lunghi periodi</i>: si ricorre a personale esterno, privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.</li> </ul> </li> </ul>
Luoghi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Struttura di Via Tagliamento: rispondente agli standard strutturali, ripensata e migliorata per accogliere al meglio le esigenze degli ospiti.</li> <li>▪ Strutture esterne (piscine, maneggio, palestre...) scelte con cura sul territorio, in base a criteri di efficienza e economicità, per poter differenziare i progetti.</li> </ul>
Mezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilità di pullmini attrezzati, che garantiscano la fattibilità delle uscite nel territorio</li> <li>▪ carrello per trasporto biciclette e bagagli</li> <li>▪ attrezzature adeguate alla concretizzazione delle attività</li> </ul>

QUALITÀ DELL'INTERVENTO	
Dimensione di qualità	Standard
<i>Personalizzazione dell'intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A ogni persona disabile viene dedicata un'attenzione individualizzata: alle sue capacità e ai suoi limiti, ai bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi, educativi, cognitivi, psicologici e sociali.</li> <li>▪ Si individuano obiettivi generali e specifici, declinati poi in attività e interventi di piccolo, medio e grande gruppo</li> <li>▪ Il progetto viene verificato e rivisto semestralmente e condiviso con la famiglia.</li> </ul>

<i>Omogeneità e continuità nell'intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio opera attraverso linee guida condivise dagli operatori e dagli enti gestori.</li> <li>▪ Il coordinatore garantisce la costante connessione tra le diverse parti del Servizio, e con l'esterno.</li> <li>▪ La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti adeguati (diario, FaSaS, verbali)</li> </ul>
<i>Verifica e revisione del piano di intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gli operatori comunicano tempestivamente all'equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell'utente.</li> <li>▪ Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento, secondo le scadenze previste nel piano individuale e comunque non superiori a 6 mesi.</li> </ul>
<i>Relazione con l'ospite</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nella vita del Servizio, l'aspetto di relazione è considerato il tessuto su cui si intreccia la trama delle attività. Nella relazione di cura questo significa connotare il rapporto da un reciproco riconoscimento, per trasmettere la propria presenza e disponibilità. La comunicazione non viene affidata solo al linguaggio verbale, ma attraverso la capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro.</li> <li>▪ L'operatore cerca di accogliere il bisogno dalla persona attraverso l'ascolto; concretamente, questo è inteso come possibilità di ampliare l'azione e la partecipazione degli ospiti.</li> <li>▪ Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia.</li> <li>▪ Ove possibile, vengono stimolate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio.</li> <li>▪ Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco operatori e persone disabili.</li> </ul>
<i>Relazioni con le famiglie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il Servizio, soprattutto attraverso l'educatore di riferimento, si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia.</li> <li>▪ Quando possibile o necessario, l'operatore svolge un ruolo di accompagnamento e sostegno nelle azioni di cura.</li> </ul>
<i>Relazioni con altri servizi ed enti del territorio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il Servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità</li> <li>▪ Promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, scuole e servizi pubblici).</li> </ul>

<b>QUALITÀ PROFESSIONALE</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
<i>Titoli e qualifiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche, come previsto dalla normativa</li> </ul>
<i>Formazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sono previsti mensili momenti di approfondimento e supervisione</li> <li>▪ E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento triennale.</li> </ul>

<i>Nuovo personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del Servizio dal coordinatore; è previsto un periodo di affiancamento che prevede momenti di compresenza sulle attività.</li> </ul>
------------------------	--

<b>QUALITÀ E SICUREZZA</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
<i>Sicurezza e tutela</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 81/08 in materia di sicurezza.</li> <li>▪ Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione, previsto per la mansione ricoperta.</li> <li>▪ Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003).</li> <li>▪ Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.</li> </ul>

## 4. Sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie, degli utenti e degli operatori

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, degli operatori, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal Servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

A tale scopo, si propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento e agli operatori un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del Servizio. Il questionario viene normalmente modulato ogni anno, a seconda degli aspetti dell'offerta che ci si prefigge di valutare. Vengono comunque sempre indagate le dimensioni della qualità dell'offerta, dell'accoglienza e della professionalità degli operatori. Si allega a tale documento il questionario di soddisfazione distribuito nell'ultimo anno.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti, in una riunione specifica. Ne viene inoltre diffusa copia cartacea a tutte le famiglie.

Inoltre, in ogni momento, è possibile portare i propri rilievi e osservazioni critiche, compilando l'allegato modulo "Modulo Segnalazione e disservizi" e inserendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Servizio, oppure rivolgendosi al coordinatore, che darà risposta entro 30 giorni.

✂

-----

In allegato:

Allegato 1. Appendice contrattuale al Contratto di ingresso

Allegato 2. Questionario per la soddisfazione dei livelli di servizio erogati e percepiti dalle famiglie

Allegato 3. Questionario di soddisfazione degli operatori del CDD

Allegato 4. Modulo segnalazione disservizio

Edizione di Gennaio 2016