

Garbagnate M.se  
*CDD "Archimede"*  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

**PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

**IL SERVIZIO OFFERTO**

- Finalità
- Destinatari
- Organizzazione
- Modalità di riconoscimento degli operatori
- Giornata tipo
- La struttura
- Servizi accessori
- Coinvolgimento delle famiglie
- Rapporti con il territorio

**COME VI SI ACCEDE**

- Modalità di ammissione, presa in carico e dimissioni degli ospiti
- Accesso dei familiari e dei visitatori

**QUANTO COSTA**

**MODALITA' DI TUTELA DEGLI OSPITI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

**GARANZIE PER LA QUALITA'**

**ALLEGATI:**

- Costo dei servizi accessori
- Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari
- Modulo segnalazione reclami
- Modulo segnalazione suggerimenti e apprezzamenti
- Calendario dell'anno in corso

Garbagnate M. se, 01 gennaio 2019

La coordinatrice del CDD  
Nicoletta Galana

**Garbagnate M.se**  
**CDD "Archimede"**  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

**PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

Elaborare una Carta dei Servizi specifica per il Centro Diurno nasce dall'esigenza di rispondere a quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale n°18334\2004 e alle successive integrazioni riportate nella Delibera di Giunta Regionale n° 2569\2014

Oltre all'adempimento normativo vi è l'intenzione di proseguire sulla strada di una sempre maggiore informazione, efficienza, trasparenza e qualità dei servizi offerti.

La logica che ispira questo documento è dunque quella di un impegno a favore dell'utenza, di un controllo e monitoraggio dei processi gestionali e dei risultati, con lo scopo di rendere i propri servizi alla persona sempre più rispondenti alle esigenze degli ospiti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi del CDD "Archimede" è quindi un documento che si rivolge alla cittadinanza, agli ospiti e alle loro famiglie con lo scopo di:

- informare sulle caratteristiche del servizio;
- esplicitarne le finalità, gli impegni presi, i diritti degli ospiti;
- dichiarare le prestazioni che si impegna ad erogare e le garanzie per la qualità;
- predisporre modalità di controllo e di valutazione della qualità percepita, al fine di migliorare i servizi offerti.

La Carta dei Servizi è presentata con l'impegno di un aggiornamento periodico dei suoi contenuti in relazione a possibili modifiche dell'organizzazione o ad eventuali ulteriori indicazioni fornite dalle normative regionali e nazionali.

## CARTA DEI SERVIZI

### IL SERVIZIO OFFERTO

#### 1. Finalità

Il Centro Diurno Disabili (CDD) "Archimede" è un servizio semi-residenziale socio-sanitario che accoglie giornalmente persone con ritardo mentale grave, anche associato a disabilità motorie e sensoriali, con notevole compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari. Si prefigura come una struttura di appoggio alla famiglia e consente alla stessa di mantenere la persona all'interno del proprio contesto.

Il Centro finalizza i propri interventi alla crescita evolutiva dei soggetti ed alla realizzazione di una condizione di benessere, con l'obiettivo di sviluppare capacità residue, mantenere i livelli di autonomie acquisiti, operare per una progressiva e costante socializzazione.

#### 2. Destinatari

Il Servizio si rivolge a persone con disabilità residenti nei Comuni di Garbagnate M.se e Senago.

Il CDD inserisce inoltre persone residenti in altri Comuni previa convenzione con l'ente gestore.

Accoglie soggetti di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65; solo in casi eccezionali, e previsti dalla normativa, può essere accolto un minore.

Il Servizio è Autorizzato al Funzionamento e Accreditato per un totale di 30 posti, tutti a contratto con l'ASL Provincia di Milano 1.

#### 3. Organizzazione

Per ogni ospite il Servizio realizza:

- una valutazione delle caratteristiche e dei bisogni;
- una progettazione individualizzata, condivisa con i familiari/legali rappresentanti;
- una pianificazione e tracciabilità degli interventi con attività personalizzate, individuali o di gruppo;
- verifiche periodiche degli obiettivi e degli interventi.

In particolare, sulla base dei bisogni emersi, per ogni persona accolta, viene stilato un Piano Individualizzato (**PI**) annuale che contiene al suo interno diversi tipi di progettazione:

- il Piano Educativo Individualizzato (**PEI**), redatto dall'Educatore referente;
- il Piano Assistenziale Individualizzato (**PAI**) redatto dall'Operatore Socio-Sanitario referente;
- il Progetto Riabilitativo Individualizzato (**PRI**) redatto dal Fisioterapista, per gli ospiti che necessitano di un intervento riabilitativo su prescrizione fisiatrica;
- eventuali Progetti di Attività condotte da esperti.

L'attuazione del Piano Individualizzato avviene attraverso proposte che pongono l'attenzione ai bisogni dell'ospite ma anche alla sua soggettività, ai suoi desideri, alle sue problematiche e al contesto in cui vive.

Sono così effettuati interventi di tipo:

- **EDUCATIVO**: che mirano al mantenimento e allo sviluppo delle capacità residue, all'acquisizione di nuove autonomie, alla stimolazione cognitiva, sensoriale e relazionale;
- **ASSISTENZIALE**: con l'obiettivo di mantenere le autonomie, rispondere ai bisogni primari,

**Garbagnate M.se**  
**CDD "Archimede"**  
Centro Diurno Disabili

## **CARTA DEI SERVIZI**

- garantire lo stato di benessere psicofisico degli ospiti;
- **SOCIALIZZANTE:** con lo scopo di creare occasioni di incontro e di relazione esterne ed interne al Centro, favorire la fruizione dei servizi, l'uso adeguato delle strutture pubbliche e dei mezzi di trasporto affinché possa realizzarsi una reale integrazione sul territorio.
- **RIABILITATIVO:** per gli ospiti che necessitano di interventi di tipo riabilitativo, su prescrizione fisiatrica.

Per ogni ospite inoltre:

- è predisposto un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) nella quale è presente ed aggiornata tutta la documentazione sociosanitaria. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carica dell'ospite, degli interventi pianificati ed attuati nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dal CDD;
- Vengono curati i rapporti con la famiglia e con gli specialisti di riferimento;

Al fine di garantire la qualità degli interventi e delle prestazioni erogate dal CDD, il personale riserva alcune ore settimanali per incontri in équipe e lavoro individuale, destinati alla gestione del Servizio, alla programmazione delle attività, alla progettazione e condivisione dei PI e delle procedure adottate. Sono inoltre previste verifiche intermedie e finali.

Al personale sono poi garantite occasioni di aggiornamento e di formazione annuale.

Presso il Centro operano diverse figure professionali che concorrono, secondo le proprie competenze, al funzionamento del Servizio.

L'équipe è composta da:

- 1 Responsabile Coordinatore
- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari (OSS)

In base alle necessità degli ospiti, possono operare nel servizio anche:

- Fisioterapisti
- Infermieri Professionali
- esperti esterni

E' inoltre possibile la presenza di tirocinanti ASA, OSS ed Educatori, di Volontari e di Volontari del Servizio Civile.

#### **4. Modalità di riconoscimento degli operatori**

Tutte le diverse figure professionali presenti nel Centro sono dotate di un cartellino di riconoscimento con foto, nome, cognome e qualifica, agevolmente percepibili.

E' possibile che durante le attività interne gli operatori siano sprovvisti di tale cartellino in quanto di ostacolo all'intervento richiesto o di intralcio alla movimentazione degli ospiti. Il cartellino di riconoscimento è comunque in possesso dell'operatore che può esibirlo su richiesta.

#### **5. Modalità di funzionamento**

Il C.D.D. "Archimede" garantisce ai propri ospiti un'apertura settimanale pari a 35 ore, dal Lunedì al Venerdì, per un periodo annuo di 47 settimane. Sulla base di bisogni particolari della persona disabile e della sua famiglia, è possibile prevedere una frequenza inferiore a quella indicata.

Festività, chiusure del Servizio nei periodi di Natale e Pasqua, aperture parziali per programmazioni e verifiche vengono comunicate alle famiglie all'inizio dell'anno educativo tramite un apposito calendario che

**Garbagnate M.se**  
**CDD "Archimede"**  
Centro Diurno Disabili

## **CARTA DEI SERVIZI**

è allegato alla presente Carta dei Servizi.

### **6. Giornata tipo degli utenti**

La giornata al C.D.D "Archimede" è normalmente strutturata secondo il seguente schema:

- accoglienza degli ospiti
- spazio di attivazione autonoma, attività libere, training e osservazioni individualizzate
- lettura dei gruppi di attività della giornata
- laboratori ed attività
- pranzo
- igiene personale nel dopo pranzo
- spazio di attivazione autonoma, attività libere, training e osservazioni individualizzate
- saluto agli ospiti e rientro al loro domicilio

### **7. La struttura**

Il Centro Diurno Disabili Archimede è un servizio del Comune di Garbagnate Milanese nato nel 1979 per rispondere ai bisogni di alcune famiglie di persone disabili del territorio.

La prima sede era presso una scuola elementare; in seguito, per rispondere ad un bisogno crescente, il Centro si è trasferito in Via Matteotti, in una struttura precedentemente utilizzata come asilo nido.

Aumentando la richiesta al servizio, sia numericamente che qualitativamente, si è reso necessario un ulteriore trasferimento in locali più idonei e senza barriere architettoniche.

Attualmente la sede è in Via Don Mazzolari, 19 (frazione Santa Maria Rossa) Tel. 02/99073800-807-805.

**Il CDD è aperto dalle 8.15 alle 15.30 dal lunedì al venerdì.**

**Il Centro, come da disposizioni legislative, garantisce un'apertura annua di 47 settimane complessive.**

**All'inizio di ogni anno, viene trasmessa copia calendario a tutti gli ospiti del Servizio.**

### **8. Servizi accessori**

Il CDD offre il servizio di trasporto e la mensa. Tali servizi accessori non sono gestiti ed erogati direttamente dal CDD, ma da ditte esterne individuate tramite gara d'appalto.

Il trasporto garantisce agli ospiti lo spostamento dalla propria abitazione al Centro e rientro e tutti gli spostamenti richiesti per le attività educative.

Il pasto viene fornito dalla coop Sodexò.

Per gli ospiti è previsto un menù fisso articolato su 4 settimane e variato a seconda della stagione. Il menù è inoltre redatto da una dietista della coop Sodexò che predispone anche diete personalizzati in caso allergie, intolleranze e altre patologie.

Il menù può essere fornito alle famiglie su richiesta.

### **9. Coinvolgimento delle famiglie**

Il Servizio mira al coinvolgimento delle famiglie mediante l'accoglienza, l'informazione e il supporto, attraverso momenti individuali e collettivi.

Sono previste:

- riunioni collettive con il Responsabile del Servizio all'interno delle quali viene presentata e verificata l'organizzazione e l'attività del Centro, vi è uno scambio di informazioni e comunicazioni generali, vengono accolti e discussi argomenti di interesse comune riguardanti le problematiche della

**Garbagnate M.se**  
**CDD "Archimede"**  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

- disabilità;
- colloqui individuali previo appuntamento tra le famiglie e:
    - gli Educatori\OSS referenti, nei quali vengono presentati, discussi, e verificati i Piano Educativi (PEI) e i Piani Assistenziali (PAI) relativi ai propri figli e ne viene richiesta la firma per condivisione. I colloqui sono inoltre momento di scambio di informazioni e confronto e possono essere richiesti da entrambe le parti ogni qualvolta se ne verifichi la necessità;
    - il Responsabile del Servizio, su richiesta di entrambe le parti, ogni qualvolta sia utile o necessario;
    - le altre figure professionali operanti nel servizio (Infermiere, Fisioterapista ecc);

**10. Rapporti con il territorio**

Il Centro ha tra gli obiettivi prioritari quello di curare i rapporti con le diverse istanze del territorio al fine di integrare i propri interventi socio educativi e di stimolare e favorire l'inserimento dei singoli ospiti e del Servizio nel tessuto territoriale di appartenenza.

In particolare vengono promossi progetti ed interventi di partnership rivolti sia ad associazioni, cooperative e gruppi formali del territorio, sia alla generalità dei cittadini, quali azioni di sensibilizzazione alla tematica della disabilità.

**Garbagnate M.se**  
**CDD "Archimede"**  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

**COME VI SI ACCEDE**

**1. Modalità di ammissione, presa in carico e dimissioni degli ospiti**

L'ammissione al Centro avviene previa comunicazione da parte dell'Assistente sociale del comune che segnala al Responsabile del Servizio la necessità dell'inserimento. Il Responsabile, in collaborazione con l'équipe verificano che il CDD sia idoneo a rispondere ai bisogni della persona segnalata. In caso di idoneità, la famiglia della persona disabile può presentare una domanda di ammissione al CDD su modulistica in dotazione al Servizio, corredata da:

- copia del Certificato di Invalidità e della certificazione ai sensi della legge 104/92;
- relazione socio-educativa e assistenziale del Servizio frequentato in precedenza e della Scuola;
- documentazione rilasciata dal servizio di Neuropsichiatria Infantile o dallo Psichiatra\Neuropsichiatra di riferimento;
- documentazione sanitaria di specialisti che hanno in carico la persona;
- eventuale altro materiale utile alla conoscenza della persona;
- fotocopia atto di nomina Tutore\Amministratore di Sostegno;
- fotocopia codice fiscale;
- fotocopia tessera sanitaria.

In presenza di più domande viene formulata una graduatoria che tiene conto dei seguenti dati:

- ordine cronologico di presentazione della domanda;
- frequenza di attività alternative al CDD;
- tipologia del nucleo familiare;
- condizioni sanitarie dei familiari.

Al momento dell'ingresso, viene firmato il Contratto D'ingresso e il Responsabile del Servizio, in accordo con la famiglia\legale rappresentante, elabora un programma di inserimento graduale.

All'inserimento segue un periodo di osservazione che consente agli operatori di riferimento di conoscere l'ospite e di realizzare il Piano Individualizzato.

Le ammissioni avvengono di preferenza all'inizio dell'anno educativo, salvo particolari situazioni valutate dal Responsabile del CDD e in ogni caso compatibilmente con le esigenze degli ospiti già presenti.

Le dimissioni degli ospiti sono disposte dal Responsabile del Servizio, sentita l'équipe e il Servizio Sociale Comunale, qualora si verificano una o più delle seguenti condizioni:

- richiesta della famiglia o del legale rappresentante inoltrata per iscritto al Responsabile del Servizio;
- esaurimento della validità d'intervento del Progetto Individualizzato e necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di trattamento;
- assenze in numero tale da impedire o compromettere l'attuazione del Progetto Individualizzato;
- aggravamento della patologia tale che l'offerta socio-educativa e assistenziale non sia più adeguabile alle caratteristiche della persona disabile;
- l'insorgenza di comportamenti e/o il verificarsi di condizioni incompatibili con la vita comunitaria, pur avendo esperito tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione e a mantenere l'ospite al Centro.

In caso di trasferimento in altra Struttura, al fine di assicurare la continuità delle cure assistenziali, il CDD:

- in condivisione con familiare\legale rappresentante, effettua incontri con i referenti della

**Garbagnate M.se**  
**CDD "Archimede"**  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

nuova Struttura al fine di predisporre un percorso di accompagnamento dell'ospite nel passaggio;

- consegna al familiare\legale rappresentante copia del Progetto Individuale dell'anno in corso, della Diagnosi Funzionale, delle Valutazioni e delle Anamnesi contenute nel FASAS dell'ospite;
- effettua, prima delle dimissioni, una rivalutazione rischio caduta, così come previsto dalla DGR 1765\2014 e dalla procedura "Prevenzione rischio cadute" in dotazione al CDD

**2. Accesso dei familiari e dei visitatori**

Il Centro è aperto a visite da parte delle famiglie degli ospiti, previo appuntamento con il Responsabile del Servizio.

Concordando l'appuntamento, i familiari possono inoltre incontrare, secondo le rispettive competenze, le diverse figure professionali operanti nel CDD per avere o fornire informazioni utili a migliorare l'intervento a favore dell'ospite o per confrontarsi su problematiche di loro interesse. Sono anche possibili visite guidate alla struttura per gli ospiti potenziali e per i loro familiari sempre previo appuntamento con il Responsabile del Servizio.

L'orario per le visite e gli appuntamenti è preferibilmente fissato dalle ore 9.00 alle ore 10.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00 dal Lunedì al Venerdì per evitare un possibile disturbo alle attività.

Garbagnate M.se  
*CDD "Archimede"*  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

**QUANTO COSTA**

Viene richiesta alla famiglia una quota annuale d'Iscrizione di € 51.30 e una somma di € 15.30 per il servizio trasporti ( per i residenti).

Per gli ospiti di altri comuni, fa fede la Convenzione tra gli Enti.

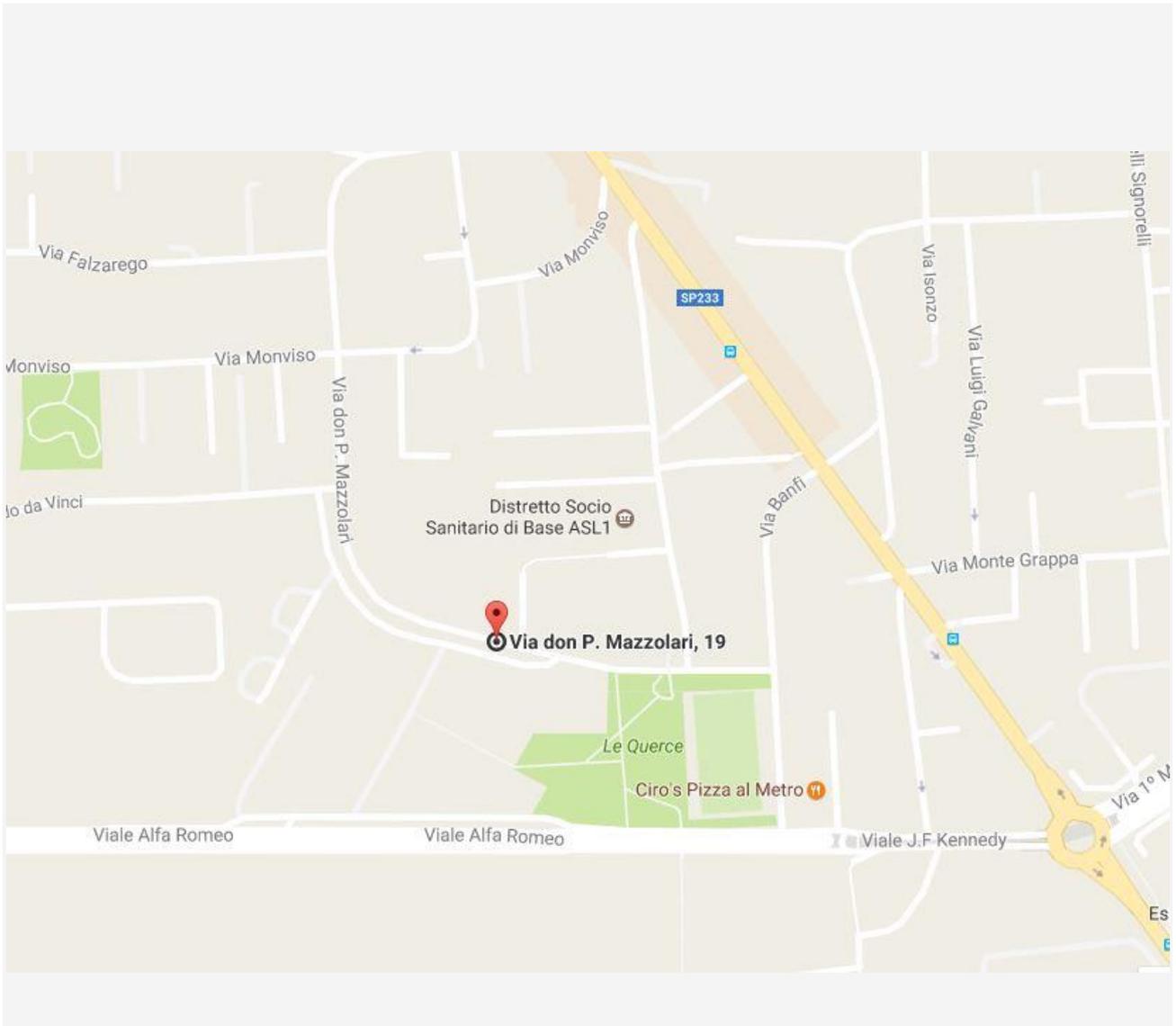
Sono comprese nelle cifre precedenti tutte le prestazioni descritte in precedenza ad eccezione del pasto; è infatti richiesto il pagamento del buono pasto giornaliero che per l'anno 2018/2019 è di € 4.30.

Possono inoltre essere richieste contribuzioni alle spese relative ad attività straordinarie del Centro (gite, pranzi al ristorante, visione di spettacoli ecc).

Garbagnate M.se  
CDD "Archimede"  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

COME RAGGIUNGERE IL CDD



Ogni Mezzi di trasporto:

da Milano: treno Milano Nord Cadorna verso Saronno

da Saronno: treno verso Milano Nord Cadorna

con auto:

da Milano: prendere A8 verso Varese/Como/Chiasso - uscita Arese

Garbagnate M.se  
*CDD "Archimede"*  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

---

## CARTA DEI SERVIZI

### **MODALITA' DI TUTELA DEGLI OSPITI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Il Centro Diurno Disabili, si impegna a mantenere nel tempo un'attività di tutela degli ospiti e di verifica della qualità del servizio offerto, attraverso l' utilizzo dei seguenti strumenti:

- Colloqui individuali e riunioni collettive con le famiglie degli ospiti (vedi scheda "Il servizio offerto" );
- Questionario di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie;
- Modulo segnalazione reclami;
- Modulo segnalazione suggerimenti/apprezzamenti;
- Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria e per ottenerne il rilascio;
- Customer del personale.

Il questionario di soddisfazione è lo strumento privilegiato attraverso il quale misurare la qualità percepita dei servizi resi, al fine di apportare eventuali migliorie all'organizzazione del Servizio.

Il questionario è anonimo e distribuito a fine giugno a tutte le famiglie/legali rappresentanti, in concomitanza della fine delle attività programmate, con impegno di una compilazione e restituzione entro la metà del mese di luglio.

Il Responsabile del Servizio redige un documento di sintesi degli elementi emersi dall'indagine che sono oggetto di studio e riflessione da parte dell' équipe del Servizio. Le criticità segnalate sono analizzate durante la programmazione del Servizio di inizio Settembre e vengono utilizzate per un miglioramento della progettazione.

Il documento di sintesi e i risultati emersi sono socializzati con i familiari/legali rappresentanti degli ospiti ad Ottobre, nella riunione di inizio dell'anno di attività.

Gli ospiti e i familiari/legali rappresentanti hanno inoltre la possibilità di esporre lamentele e apprezzamenti e di formulare suggerimenti, attraverso la compilazione di specifici moduli consegnati ad ogni famiglia ad inizio anno e reperibili presso il Centro Diurno.

In caso di reclami, il Responsabile del Servizio si impegna a valutare la segnalazione pervenuta e a dare congrua risposta entro 30 giorni.

Il modulo per i suggerimenti e gli apprezzamenti può essere consegnato direttamente al Centro e imbucato nell' apposita cassetta posta all' ingresso del Servizio.

**Garbagnate M.se**  
**CDD "Archimede"**  
Centro Diurno Disabili

## **CARTA DEI SERVIZI**

Il CDD prevede la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori durante le riunioni di metà e fine anno destinate alla verifica del Servizio. Durante questi incontri il personale esplicita eventuali difficoltà organizzativo/gestionali e vengono condivise strategie di risoluzione dei problemi emersi. E' inoltre possibile discutere di eventuali problematiche anche durante le riunioni settimanali con identificazione delle criticità e studio delle soluzioni.

### **DICHIARAZIONE ANNUALE**

Ogni anno, di norma nel mese di aprile, viene rilasciata una dichiarazione nella quale sono certificati gli eventuali importi delle rette utili ai fini fiscali.

La dichiarazione, di norma, è intestata all'ospite del CDD.

La dichiarazione può essere intestata a parenti e garanti nelle forme previste dalla normativa vigente

### **TEMPISTICHE E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E PER OTTENERNE IL RILASCIO**

I familiari e/o i legali rappresentanti possono chiedere con semplice richiesta verbale, copia del Progetto Individualizzato del proprio familiare/tutelato.

L'accesso alla restante documentazione socio-sanitaria presente nel FASAS può essere richiesta tramite istanza in carta libera presentata all'ufficio dell'Azienda Consortile Comuni Insieme

### **ACCESSO AGLI ATTI DELIBERATIVI DELL'ENTE**

La richiesta di accesso agli atti è regolamentata ai sensi della L. n° 241 del 7/8/1990, dell'art. 10 Dlgs 267/2000, della L. 1/2012 e del "Regolamento Comunale sul diritto

Garbagnate M.se  
*CDD "Archimede"*  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

**Referenti e contatti:**

CDD Archimede

02/99073801

centroarchimede@comune.garbagnate-milanese.mi.it

coordinatrice del CDD: dott. ssa Nicoletta Galana 347/1905247

nicoletta.galana@universiis.com

Azienda Speciale Consortile

Comuni Insieme

02/38348401

direzione@comuni-insieme.mi.it

Garbagnate M.se  
*CDD "Archimede"*  
Centro Diurno Disabili

**CARTA DEI SERVIZI**

*CDD "Archimede"*

Centro Diurno Disabili

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **GARANZIE PER LA QUALITÀ**

L'Ente Gestore e la Coop Soc. Universiis, al fine di assicurare una qualità del Servizio si impegnano a garantire:

- progetti individualizzati realizzati da diverse figure professionali in base ai bisogni degli ospiti e soggetti a verifiche costanti;
- personale qualificato: gli operatori sono in possesso del titolo di studio previsto dalla vigente normativa, beneficiano di momenti di formazione e di aggiornamento a scadenza periodica e di interventi di supervisione metodologica.
- personale specializzato esterno per attività integrative e complementari di quelle educative.
- una struttura e degli arredi completamente fruibili dagli ospiti, progettati e realizzati per garantire un benessere fisico, psicologico e relazionale.
- integrazione con gli altri servizi: il Centro opera con la collaborazione e il coinvolgimento continuo degli altri soggetti coinvolti nella cura degli ospiti ed in particolare con le figure sanitarie specialistiche, i servizi dell'ASL e dell'Azienda Ospedaliera competenti.
- integrazione con il territorio: il Centro realizza una serie di progetti e di interventi di partnership con il territorio rivolti ad una maggiore integrazione sociale degli ospiti e del Servizio; realizza inoltre interventi rivolti alla generalità dei cittadini quali azioni di sensibilizzazione alla tematica della disabilità.