



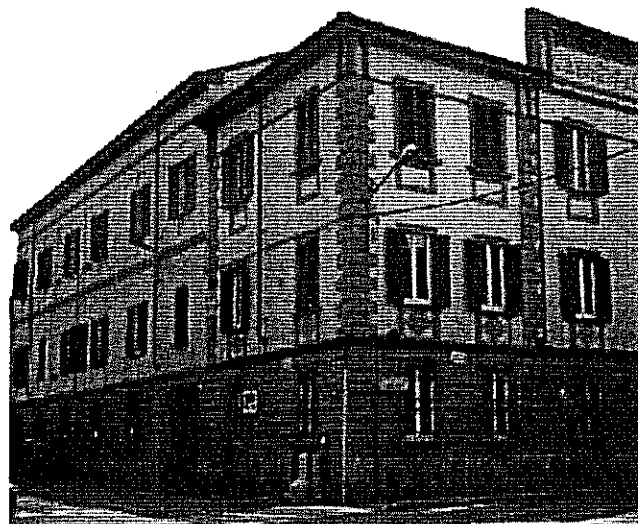
# COMUNE DI STRADELLA

Via Marconi, 35 – 27049 Stradella (PV)



## CENTRO DIURNO DISABILI

Via Vena, 1/a - 27049 Stradella (PV)  
Tel. 0385/42954 - Fax 0385/246460  
E-mail: [cddcomunedistradella@libero.it](mailto:cddcomunedistradella@libero.it)



### CARTA DEI SERVIZI



Aggiornata con deliberazione di G.C. n. 69 del 23.04.2012

# ***CARTA DEI SERVIZI***

Il Centro Diurno Disabili del Comune di Stradella intende, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, fornire maggiore trasparenza e accessibilità delle informazioni riguardo al servizio svolto.

La Carta dei Servizi non è una semplice fotografia delle attività svolte ma si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro dell'attività del C.D.D. l'Utente e la sua Famiglia.

Il C.D.D. è un Servizio diurno rivolto a persone con disabilità grave e con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari che accoglie di norma soggetti di età superiore ai 18 anni e fino ai 65.

Ha una capacità ricettiva di max 30 utenti.

## ***FINALITA' DEL SERVIZIO***

Il Servizio persegue le seguenti finalità:

- Crescita evolutiva dei soggetti
- Perseguimento di abilità di base (autonomia-relazione)
- Soddisfacimento costante dei bisogni primari
- Possibilità di espressione del sé in un contesto socializzante
- Perseguimento dell'integrazione sociale

## ***ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI FUNZIONAMENTO***

Il Servizio funziona dalle ore 8,30 alle ore 17,30 dal lunedì al giovedì e il venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15,00, per tutto l'anno ad esclusione del periodo di chiusura estiva (di norma in agosto).

Sono previsti di norma 237 giorni di apertura.

Sarà cura del Servizio informare per tempo le famiglie degli utenti del calendario annuale di chiusura e di eventuali variazioni che dovessero verificarsi in corso d'anno.

La giornata tipo del servizio è così strutturata dal Lunedì al Giovedì:

08,30 - 09,00 ingresso al servizio/accoglienza

09,00 - 12,00 attività previste

12,00 - 13,00 servizio mensa

13,00 - 14,00 attività ricreative

14,00 - 17,00 attività previste

17,00 - 17,30 uscita

Il venerdì le attività ricreative proseguono fino alle 14,30; l'uscita è dalle 14,30 alle 15,00.

L'ufficio Amministrativo è aperto al pubblico dalle ore 9,00 alle ore 12,00 dal Lunedì al Venerdì.

Il C.D.D., a seguito gara d'appalto, è affidato alla Cooperativa Sociale Gianni Pietra di Stradella.

Nel C.D.D. opera personale dipendente dalla stessa Cooperativa appartenente alle aree socio-assistenziale, educativa, riabilitativa e infermieristica nelle percentuali previste dalla vigente normativa regionale.

È prevista la presenza di un Coordinatore dipendente dalla Cooperativa che opera rapportandosi costantemente con il Referente del Comune di Stradella - Ente gestore del Servizio.

Per permetterne il riconoscimento, tutto il personale in servizio è dotato di un cartellino con fotografia, generalità e qualifica professionale.

Periodicamente vengono effettuati incontri fra l'equipe di lavoro e le famiglie degli utenti. È inoltre possibile fissare colloqui con i singoli educatori previo accordo con il Coordinatore.

### ***ATTIVITA'***

Le aree di sviluppo sulle quali interviene funzionalmente il personale educativo sono le seguenti:

- socializzazione
- relazione
- area psicomotoria
- spazio temporale
- operativa.

Sono previste le seguenti attività di gruppo:

- Laboratorio economia domestica
- Laboratorio attività motoria e psicomotoria
- Laboratorio danzaterapia
- Laboratorio musicoterapia
- Laboratorio comunicazione didattica

- Laboratorio espressivo/creativo
- Laboratorio socio-territoriale
- Laboratorio attività ludica
- Laboratorio cura del sé e del benessere
- Laboratorio multisensoriale

Ogni attività è gestita da un unico o due referenti secondo il livello di gravità degli utenti del gruppo; i gruppi si alternano nelle attività sopra indicate con diversa frequenza secondo i bisogni dei soggetti.

La composizione del gruppo risponde ad un criterio di omogeneità rispetto alle problematiche personali e alla compatibilità dei soggetti che ne fanno parte.

Per gli utenti per i quali si rileverà la necessità di un rapporto individuale, si stilerà un progetto educativo con rapporto 1 a 1, in ambiente tranquillo e privo di stimoli disturbanti, che possono indurre il soggetto ad agitarsi o a mettere in atto comportamenti di aiuto e etero-aggressività. A seconda dei bisogni che emergeranno, il progetto si svilupperà con orari flessibili per rispondere meglio alle necessità e alle priorità dell'utente interessato.

In coerenza con le caratteristiche dell'utenza vengono inoltre garantite, sulla base dei PEI, attività di riabilitazione, sia individuali che di gruppo svolte da una terapeuta della riabilitazione e attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione quali ad esempio la somministrazione di farmaci e la misura dei principali parametri vitali e valori.

Il Servizio garantisce all'utente la possibilità di usufruire del servizio mensa e di diete personalizzate dietro presentazione di certificato medico. I menù vengono variati con cadenza settimanale e stagionale e sono disponibili a richiesta della famiglia.

Durante l'anno sono organizzate uscite, visite guidate e gite giornaliere con mezzi di trasporto assicurati dal Servizio ed eventuali periodi di soggiorni estivi.

Oltre alle attività di gruppo sono elencate l'équipe educativa può stilare dei Progetti Educativi specifici in collaborazione con altri Enti e/o Associazioni cui possono partecipare tutti gli utenti in egual misura in base ai loro bisogni e/o necessità.

## **MODALITA' DI ACCESSO ALL'UNITA' D'OFFERTA E PARTECIPAZIONE AL COSTO DELLE PRESTAZIONI**

La Legge Regionale n. 3 del 12.03.2008 prevede all'Art. 8 - Punto 4 - che gli oneri per le prestazioni sociali e socio-sanitarie sono a carico del Comune in cui la persona assistita è residente.

Quindi si ribadisce che l'onere della quota giornaliera di frequenza per il C.D.D. è a carico del Comune di Residenza dell'utente.

L'utente potenziale o suo familiare che desideri visitare la struttura al fine di presentare eventualmente domanda di ammissione, lo può fare prendendo accordi con il Coordinatore che provvederà personalmente ad accompagnare gli interessati alla visita della struttura e ad illustrarne le modalità di funzionamento.

Ai fini dell'inserimento i servizi sociali o le famiglie contattano il Coordinatore del Servizio. Il Coordinatore, insieme al Referente del Comune di Stradella, effettua un primo colloquio, per rilevare che le condizioni dell'utente siano compatibili con l'inserimento al C.D.D..

La famiglia dell'utente presenta domanda di ammissione sia al Comune di Stradella, Ente Gestore, sia al proprio Comune di residenza che deve validare la richiesta di inserimento con provvedimento di impegno di spesa per il pagamento della quota giornaliera stabilita per tutta la durata di fruizione del Servizio (durata pluriennale). La domanda di ammissione deve essere corredata da relazione a cura dei Servizi Sociali di riferimento, oltre ai seguenti documenti:

1. copia certificato di invalidità
2. copia documento d'identità
3. copia codice fiscale
4. copia CRS (Carta Regionale dei Servizi)
5. eventuale tessera di esenzione
6. eventuale terapia medica in atto
7. documentazione sanitaria disponibile
8. autorizzazione trattamento dei dati personali.

Per gli utenti che già frequentano il Servizio si estende quanto previsto ai punti precedenti relativamente agli impegni a carico del Comune di residenza.

La famiglia dell'utente firma il Contratto d'Ingresso con il C.D.D. così come previsto dalla D.G.R. n°8496 del 26/11/2008.

La frequenza al Servizio può essere anche a tempo parziale in base ai bisogni dell'utenza (non inferiore alle 18 ore settimanali).

Il Coordinatore concorda i tempi ed individua gli operatori incaricati di effettuare l'incontro con la famiglia per la compilazione della scheda di ingresso.

Il Coordinatore presenta l'inserimento del nuovo utente all'equipe degli educatori che analizza gli elementi principali che connotano la situazione e formula un progetto di accoglienza che espliciti modalità, tempi e figure di riferimento.

Di norma vengono calibrate le fasi di accoglienza: un primo periodo di ambientamento che ha una durata variabile da situazione a situazione ed un secondo periodo di osservazione strutturata della durata di un mese.

Al termine del periodo di ambientamento e osservazione l'equipe, sulla base dell'analisi partecipata dei dati raccolti, produce la Diagnosi Funzionale. L'equipe degli educatori in collaborazione con la famiglia stende il Piano Educativo Individualizzato (PEI).

In presenza di lista d'attesa l'ammissione avviene secondo le seguenti priorità:

- 1) utenti residenti nel Comune di Stradella,
- 2) utenti residenti nel Distretto dei Piani di Zona di Broni,
- 3) utenti residenti nella Provincia di Pavia,
- 4) utenti residenti in Regione Lombardia.

## **SUPPORTO ACCOGLIENZA PRESA IN CARICO E SUPPORTO ALLE FAMIGLIE**

Da settembre 2012 si attiverà lo sportello accoglienza presa in carico e supporto alle famiglie. Tale sportello comprende sia la fase di pre-accoglienza, sia la fase di accoglienza che prevede la stesura di un progetto educativo di inserimento condiviso con la famiglia, sia un costante supporto rivolto alle famiglie volto a condividere al meglio la vita del proprio congiunto all'interno del C.D.D..

Inoltre tale sportello, anche in collaborazione con altri servizi territoriali vuole esser un reale e concreto supporto per aiutare le famiglie degli utenti a vivere la quotidianità familiare il più possibile serenamente dando loro informazioni e/o aiutandoli ad attivare servizi che favoriscano, a tutto il nucleo familiare, una vita il più possibile dignitosa. Il referente

dello sportello è il Coordinatore del C.D.D., in collaborazione con l'educatore di riferimento di ogni utente ed il Referente del Comune di Stradella.

### ***DIMISSIONI***

Qualora l'inserimento non si rivelasse rispondente alle necessità dell'utente, il Coordinatore segnala al Referente del Comune di Stradella e alla famiglia la necessità della dimissione dell'utente, impegnandosi nella ricerca di un servizio più idoneo.

Qualora la famiglia intenda dimettere l'utente dal Servizio è tenuta a segnalarlo al Comune di residenza ed inoltrare al Referente del Comune di Stradella una comunicazione scritta con almeno 15 giorni di preavviso.

Qualora la dimissione sia determinata da mancati pagamenti della quota giornaliera di frequenza a carico del Comune di residenza, si procederà solo dopo aver adempiuto agli obblighi normativamente sanciti oltre ad essersi attivati perché le dimissioni avvengano in forma assistita sia dal Comune, sia dall'ASL.

Su richiesta dell'interessato il C.D.D. rilascia copia della documentazione in possesso e relazione di uscita dal Servizio.

### ***COMUNICAZIONI CON L'UTENZA***

Le comunicazioni alle famiglie degli utenti riguardanti aspetti organizzativi del Servizio, richiesta documenti, riunioni, avvisi, incontri e quant'altro si rendesse necessario saranno sottoscritte dal Coordinatore del C.D.D. (Cooperativa Sociale Gianni Pietra) e dal referente del Comune di Stradella su apposita carta intestata C.D.D. riportante i loghi del Comune di Stradella e della Cooperativa affidataria.

### ***VALUTAZIONE SODDISFAZIONE E SISTEMI DI VALUTAZIONE***

Per valutare la qualità del Servizio del C.D.D. del Comune di Stradella sono stati redatti due questionari sulla valutazione della soddisfazione delle famiglie e degli utenti, uno completo per i familiari o per chi ne fa le veci e uno, più semplificato, per gli utenti.

I questionari, sia quello per i familiari sia quello per gli utenti, vengono somministrati annualmente nel mese di dicembre. Quello per le famiglie viene inviato per posta o consegnato direttamente; la sua compilazione è

anonima e può essere restituita alla struttura direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna. I risultati sono oggetto di approfondimento per migliorare il servizio offerto e vengono socializzati durante gli incontri con le famiglie.

Annessa al questionario per le famiglie si trova una scheda per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.

Quest'ultima scheda può essere richiesta alla Segreteria del Servizio per un'ulteriore compilazione in qualsiasi momento dell'anno e l'eventuale risposta del Coordinatore avverrà entro 7 giorni. Di eventuali lamentele e degli esiti dei questionari di soddisfazione il Coordinatore dovrà dare tempestiva comunicazione al Referente del Comune di Stradella.

Il questionario semplificato viene somministrato all'utente con il supporto di un operatore incaricato dal Coordinatore. La socializzazione dei risultati viene effettuata in sede di assemblea con gli utenti.

Per correggere i disservizi e produrre un costante miglioramento della qualità, le segnalazioni e le osservazioni degli utenti, siano esse positive o negative, sono sottoposte ad un costante processo di analisi.

### ***DIRITTO DI RISERVATEZZA***

Ogni utente ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente il servizio, anche secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### **INFORMAZIONI/COMUNICAZIONI**

Per ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio, per segnalazioni di problematiche individuali e generali, per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti, per comunicazioni:

**COMUNE DI STRADELLA - CENTRO DIURNO DISABILI**  
Via Vena, 1/a - Tel. 0385 42954 - Fax 0385 246460

e-mail:

[cddcomunedistradella@libero.it](mailto:cddcomunedistradella@libero.it)



## **ALLEGATI**

Sono parte integrante della presente Carta dei Servizi i seguenti allegati:

- Allegato 1 Costi del Servizio ,
- Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti,
- Questionario di valutazione della soddisfazione della famiglia,
- Scheda per l'acquisizione di apprezzamenti/reclami.

## Allegato 1

### ***COSTI DEL SERVIZIO***

Costi a carico del Comune di residenza:

- Anno 2012: € 20,50 per ogni giorno di frequenza effettiva (indipendentemente dal tipo di frequenza);

Costi a carico della famiglia:

- Anno 2012: € 4,00 per ogni pasto consumato;
- € 7,00 giornalieri quale contributo volontario per la frequenza al Servizio, riferito alla presenza effettiva (riduzione del 50% in caso di frequenza a Tempo Parziale).

Qualora i genitori, il tutore, l'amministratore di sostegno dell'utente, per motivi personali, ritengano di non rivolgersi al Comune di residenza, possono provvedere direttamente al pagamento della quota di frequenza con sottoscrizione di atto di impegno.

A fronte delle quote di contributo sopraelencate il C.D.D. garantisce lo svolgimento di tutte le attività previste nella presente Carta dei Servizi.

Non sono comprese le spese personali dell'utente sia all'interno della struttura, sia durante le uscite esterne e quelle relative ad eventuali soggiorni estivi.

Il presente Allegato deve intendersi aggiornato ogni anno sulla base di quanto deliberato dalla Giunta Comunale e recepito con deliberazione di Consiglio Comunale in sede di approvazione del Bilancio di Previsione.

Per valutare la qualità del Servizio del C.D.D. del Comune di Stradella sono stati redatti due questionari sulla valutazione della soddisfazione delle famiglie e degli utenti, uno completo per i familiari o per chi ne fa le veci e uno, più semplificato per gli utenti. Annessa al questionario per le famiglie si trova una scheda per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.

I questionari, sia quello per i familiari che quello per gli utenti, vengono somministrati annualmente nel mese di dicembre. Quello per le famiglie viene inviato per posta o consegnata direttamente; la sua compilazione è anonima e può essere restituita alla struttura direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna. I risultati sono oggetto di approfondimento per migliorare il servizio offerto e vengono socializzati durante gli incontri con le famiglie.

Il questionario semplificato viene somministrato all'utente con il supporto di un operatore incaricato dal Coordinatore. La socializzazione dei risultati viene effettuata in sede di assemblea con gli utenti.

Gentile famiglia a tal fine desideriamo porgerVi alcune domande per raccogliere le vostre opinioni. Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione che considereremo come spunto per il progressivo miglioramento del nostro Servizio.

<b>STRUTTURA E AMBIENTE</b>				
1. Gli ambienti e gli spazi risultano essere accoglienti per la loro funzione	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
2. Gli ambienti sono sufficientemente curati e puliti	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
3. Le aule risultano essere funzionali alle attività	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
4. La temperatura degli ambienti è adeguata alle condizioni climatiche	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
<b>PERSONALE</b>				
5. Il personale è professionalmente competente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
6. Il personale è disponibile e gentile	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
7. Il personale è collaborativo rispetto ai bisogni/esigenze espresse dalla famiglia	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
8. Il personale è attento al benessere dell'utente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto

<b>ATTIVITÀ E SERVIZI</b>				
9. Le attività risultano essere funzionali allo sviluppo e alla crescita dell'utente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
10. Il nuovo sportello di supporto ai familiari è funzionale?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
11. Le attività educative risultano essere varie e stimolanti	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
12. Le attività interne e le uscite sul territorio risultano essere ben calibrate	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
13. Le vacanze estive organizzate rispondono adeguatamente ai bisogni di svago e socializzazione	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
14. Il servizio mensa risulta soddisfacente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
15. L'orario di apertura del Servizio risulta essere rispondente ai bisogni della famiglia	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
16. Il periodo di apertura annuale del Servizio risulta essere sufficientemente adeguato	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto

EVENTUALI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

---



---



---



---



---



---



---



---

**C.D.D.**Centro Diurno Disabili  
Comune di Stradella  
Via Vena, 1**Questionario di Valutazione della Soddisfazione  
degli Utenti**Logo  
Ditta aggiudicataria

1.	Ti piace frequentare il Centro	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
2.	Si mangia bene al Centro	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
3.	Ti trovi bene con i tuoi operatori	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
4.	Ti trovi bene con i tuoi compagni	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5.	Ti piacciono le uscite organizzate dal Centro	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
6.	Le attività proposte ti piacciono?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
7.	Quale attività preferisci	..... ..			

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data: .....

**C.D.D.D.**

Centro Diurno Disabili  
 Comune di Stradella  
 Via Vena, 1

*Scheda per l'Acquisizione di Apprezamenti/Reclami*

Logo  
 Ditta aggiudicataria

Riferimenti	Cognome.....Nome..... Città-Prov.....Via/Piazza/N..... Tel./Cell..... Utente..... Rapporto con l'utente (parente/tutore etc.).....
Apprezzamento	..... ..... ..... ..... ..... .....
Reclamo Circostanze che hanno provocato l'evento	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
Suggerimenti	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

Data: .....

Per ricezione

.....