



CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2026
CENTRO DIURNO DISABILI
"IL GIRASOLE"



CARONNO PERTUSELLA (VA)
Via Monte Nero n. 259 (angolo via Manzoni)

Tel: 02.96450193 – Fax: 02.9658701
e-mail: cdd.caronno@solidarietaeservizi.it
sito web: www.solidarietaeservizi.it

INDICE

1. Premessa.....	3
2. Dati generali.....	5
3. L'equipe multiprofessionale.....	7
4. Progettualità del servizio.....	9
5. Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa.....	11
6. Modalità di presa in carico.....	11
7. Modalità di dimissioni.....	12
8. Standard di Qualità: definizione e monitoraggio.....	13
9. Soddisfazione degli ospiti, dei caregiver, degli operatori.....	14
10. Diritti e tutela delle persone assistite.....	14
11. Rette e prestazioni.....	16
12. Servizi accessori – pasti e trasporti.....	16
13. Contatti.....	17
14. Allegati.....	18

1. Premessa

Il presente documento costituisce il completamento, per il Centro Diurno Disabili "Il Girasole" di Caronno Pertusella, della Carta dei Servizi generale della Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale alla quale si rimanda per le informazioni generali. L'insieme dei due documenti fornisce evidenza della piena conformità ai requisiti definiti dal DPCM del 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici). L'identità descritta nella Carta generale si concretizza nel lavoro dell'equipe educativa sui progetti educativi individualizzati. L'equipe si compone di un coordinatore, di educatori professionali, di personale ausiliario e di professionisti coinvolti secondo le necessità e le esigenze delle persone delle quali ci si prende cura. Ognuna di queste figure professionali contribuisce, per quanto di competenza, alla definizione dei progetti e alla loro realizzazione e verifica in un contesto inclusivo che non dimentica nessuno dei soggetti coinvolti: le famiglie, gli amministratori di sostegno, gli enti e i servizi del territorio implicati.

Il brano tratto da "L'Argent" di Charles Peguy e il quadro "La sedia" di Vincent Van Gogh esprimono e richiamano la concezione del lavoro e la cura del dettaglio che caratterizza l'operato di Solidarietà e Servizi.

"Un tempo gli operai non erano servi.

Lavoravano.

Coltivavano un onore, assoluto, come si addice a un onore.

La gamba di una sedia doveva essere ben fatta.

Era naturale, era inteso. Era un primato.

Non occorre che fosse ben fatta per il salario,

o in modo proporzionale al salario.

Non doveva essere ben fatta per il padrone,

né per gli intenditori, né per i clienti del padrone.

Doveva essere ben fatta di per sé, in sé, nella sua stessa natura.

Una tradizione venuta, risalita dal profondo della razza,

una storia, un assoluto, un onore esigevano che quella gamba di sedia

fosse ben fatta.

E ogni parte della sedia fosse ben fatta.

E ogni parte della sedia che non si vedeva era lavorata con

La medesima perfezione delle parti che si vedevano.

Secondo lo stesso principio delle cattedrali.

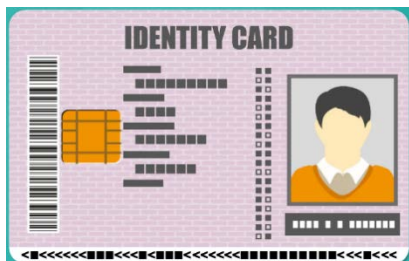
.....Il lavoro stava là. Si lavorava bene.

Non si trattava di essere visti o di non essere visti.

Era il lavoro in sé che doveva essere ben fatto”.



2. Dati generali



Nome: CDD "Il Girasole"

Indirizzo: Via Monte Nero 259 21042 Caronno Pertusella (Va)

Anno di inizio attività: 1994

Codice struttura: 322000703

Ente gestore: Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale.

Il CDD fa riferimento alle seguenti normative di Regione Lombardia:

- DGR N° 7/18334 del 2004 "Definizione della nuova unità d'offerta <Centro Diurno per persone con disabilità> (CDD): requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento";
- DGR N° 1765 del 2014 "Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR N° 1185/13";
- DGR N° 2569 del 2014 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo".

Numero posti autorizzati	Numero posti accreditati	Numero posti contrattualizzati
30	30	30

Il Centro Diurno Disabili "Il Girasole" è direttamente gestito da Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale e ha iniziato la sua attività come Centro Socio Educativo nel 1994, presso un'ala della scuola media A. De Gasperi.

Nel mese di ottobre 2008 il servizio si è trasferito in Via Monte Nero 259 presso una nuova sede appositamente edificata dal Comune di Caronno Pertusella ed avente i requisiti richiesti dalla normativa vigente.

Nel luglio 2018, con Decreto di Regione Lombardia N° 10975, ha ottenuto il riconoscimento di Ente Unico del quale fanno parte anche il CDD "Solidarietà" di Marnate e "Il Veliero" di Cassano Magnago, da luglio 2025 anche il CDD "Gallarate" del comune omonimo.

Il Servizio è aperto dalle 08.30 alle 16:30 dal lunedì al venerdì, (il martedì fino alle 18.00) per un totale di 42 ore settimanali e per almeno 47 settimane all'anno.

La struttura è di proprietà del Comune di Caronno Pertusella ed è concessa in locazione alla Cooperativa Solidarietà e Servizi per la gestione del CDD.

Di seguito gli spazi interni ed esterni del CDD:

Spazio interno:	Funzione:
Ufficio	Attività amministrative, di segreteria e di accoglienza
Infermeria	Attività infermieristiche assistenziali
Locale cucina	Distribuzione cibo
Locale 1	Attività educative
Locale 2	Attività educative
Locale 3	Attività educative
Sala polifunzionale	Pranzo e attività di piccolo e / o grande gruppo
Locale 4	Attività socio riabilitative
Palestra	Attività riabilitative
Sono presenti anche:	
Spogliatoio e servizio igienico a norma disabile per gli ospiti	
N° 2 servizi igienici a norma disabile per gli ospiti e relativo antibagno	
N° 2 servizi igienici e 2 spogliatoi per il personale	
N° 2 locali ripostiglio	
N° 1 locale magazzino esterno	
Spazio esterno:	Funzione:
Parco piantumato e ampio spazio verde a disposizione per attività esterne	Attività esterne occupazionali: giardinaggio, orticoltura, manutenzione del verde
	Attività esterne motorie
	Feste del servizio, Open day



3. L'equipe multiprofessionale



L'equipe operante all'interno del CDD è costituita da personale educativo, assistenziale, medico e riabilitativo. Ciò garantisce una visione multidimensionale della persona.

Nello specifico, l'equipe è così composta:

Figura professionale	Mansioni principali
Coordinatore	<ul style="list-style-type: none"> - Programmazione e verifica del servizio erogato; - supervisione e controllo nell'elaborazione, realizzazione e verifica del Progetto Individualizzato (PI) e delle attività; - gestione delle riunioni di equipe; - presidio dei rapporti con le famiglie e con i servizi del territorio.
Vicecoordinatore	<ul style="list-style-type: none"> - Sostituzione del coordinatore in sua assenza.
Riferimento locale della qualità	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione e miglioramento del Sistema Qualità del CDD; - aggiornamento della documentazione; - controllo FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario):
Educatore/trice professionale	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione del Progetto Individualizzato (PI) dell'ospite; - attuazione degli interventi previsti nel PI; - rapporti con le famiglie degli ospiti di cui è riferimento; - aggiornamento del FASAS.
Personale ausiliario Asa e Oss	<ul style="list-style-type: none"> - Igiene, cura e cambi posturali dell'ospite; - supporto agli educatori durante le attività; - supporto agli educatori nell'individuazione degli obiettivi assistenziali del PI; - distribuzione pasti e riordino / pulizia locale mensa.

Inoltre, per la realizzazione dei PI e per l'aggiornamento di alcune sezioni del FASAS collaborano:

Figura professionale	Mansioni principali
Medico	<ul style="list-style-type: none"> - Visite mediche al bisogno; - Supporto consulenziale all'equipe per problematiche mediche e/o farmacologiche
Infermiere professionale	<ul style="list-style-type: none"> - Somministrazione dei farmaci; - monitoraggio dei parametri vitali e di eventuali situazioni croniche - medicazione in caso di necessità.
Fisiatra	<ul style="list-style-type: none"> - Visite fisiatriche; - supervisione dell'attività fisioterapica;

Figura professionale	Mansioni principali
	- controllo periodico dei mezzi di protezione e tutela
Fisioterapista	- Individuazione e gestione dei percorsi riabilitativi
Psicologo	- Osservazione in situazione e conseguente valutazione; - somministrazione di scale di valutazione; - supervisione dei casi discussi in equipe; - incontri formativi all'equipe; - colloqui con le famiglie ove ritenuto necessario.
Coadiutore negli interventi assistiti con animali	- Svolgimento attività di pet therapy
Ippoterapista	- Svolgimento attività di ippoterapia

La composizione dell'equipe multi professionale del CDD è dimensionata in base ai parametri quanti – qualitativi di Regione Lombardia derivanti dalla sommatoria dei minutaggi richiesti dalle classi SIDI (Scheda Individuale Disabile) di appartenenza ad ogni persona assistita.

Tutto il personale possiede qualifiche idonee ed è riconoscibile mediante un tesserino che riporta fotografia, cognome e nome, qualifica.

Piano annuale di formazione e aggiornamento personale.

Solidarietà e Servizi adotta un piano annuale di formazione e aggiornamento del personale. Tale piano formativo è rivolto a tutta l'equipe e si basa sulle esigenze del servizio e su quanto richiesto dalla DGR 2569 del 2014 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta socio sanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo":

- le esigenze specifiche delle persone ospitate;
- l'umanizzazione delle cure;
- la comunicazione e le tecniche di relazione con gli Ospiti e caregiver/familiari.

4. Progettualità del Servizio



La progettualità del CDD è tesa a favorire il benessere dell'Ospite, rispondendo ai suoi bisogni.

A tal fine, per ciascun nuovo ospite inserito al CDD viene aperto un FASAS, ovvero un fascicolo unitario che raccoglie la documentazione socio sanitaria relativa all'ospite stesso.

Il Fasas è composto delle seguenti sezioni:

- sezione anamnestica compilata dai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- sezione relativa all'analisi e alla valutazione delle situazioni del singolo ospite. In tale sezione è contenuta la documentazione riferita ad aspetti sanitari, assistenziali e psicosociali che attestino le valutazioni cliniche, relazionali e delle abilità funzionali della Persona;
- sezione relativa al percorso dell'Ospite. Parte indispensabile di tale sezione è costituita dal PI ovvero dal Progetto Individuale della Persona;
- sezione della modulistica (tutela privacy, consensi informati etc.).

Il PI, partendo dall'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidisciplinare dell'Ospite, definisce le aree di intervento ed esplicita i relativi obiettivi perseguibili.

Per ogni area vengono definiti:

- gli obiettivi;
- gli interventi e le modalità di attuazione;
- gli operatori coinvolti;
- le attività necessarie al monitoraggio degli obiettivi;
- le verifiche del raggiungimento degli obiettivi individuati.

Al raggiungimento degli obiettivi nelle aree sopra indicate concorrono le diverse attività che si possono raggruppare in:

- attività educative;
- attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione;
- attività riabilitative;

attività socio-riabilitative Le attività si svolgono sia all'interno del CDD che all'esterno, favorendo dunque un'apertura al territorio. In particolare, nel corso dell'anno vengono organizzate varie gite

e, nel periodo estivo, una vacanza aperta a tutti gli ospiti PI viene predisposto entro 30 giorni dall'inserimento del nuovo ospite. Tuttavia, una prima pianificazione degli interventi, seppur provvisoria, viene stilata entro 15 giorni dal primo accesso dell'utente.

Il PI, inoltre, riporta le rivalutazioni effettuate al bisogno e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi.

La "giornata tipo"

La "giornata tipo" prevede l'articolazione in specifici momenti pensati al fine di agevolare l'orientamento nel tempo e nello spazio della persona disabile. Nello specifico:

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
08.30 / 09.30	Entrata graduale e accoglienza utenti
09.30 / 10.00	Attività destrutturate e igiene personale per alcuni ospiti
10.00/11.30	Attività strutturate interne e sul territorio (come da calendario)
11.30/12.00	Igiene personale e preparazione per il pranzo
12.00/13.30	Pranzo
13.30/14.00	Igiene personale e attività libere di socializzazione
14.00 / 15.30	Attività strutturate interne e sul territorio (come da calendario)
15.30/16:30	Uscita graduale utenti, attività destrutturate e igiene personale per alcuni ospiti



	CARTA DEI SERVIZI Del CDD "IL GIRASOLE" DI CARONNO PERTUSELLA	Rev. 11 del 30/01/2026
		Pagina 11 di 33

Bolla Minori

Da settembre 2025 è stata avviata una nuova progettualità dedicata, principalmente, alla presa in carico di utenti minori di età compresa tra i 4 e i 12 anni (per un massimo di 5 ospiti) che inseriti nel contesto scolastico o non scolarizzabili, previa valutazione dei servizi competenti, necessitano di un approccio educativo multidisciplinare in ottica evolutiva.

Rientrando a pieno titolo nella progettualità del CDD, la "Bolla Minori" risponde attivamente al bisogno di supportare i nuclei familiari di utenti con disabilità grave - gravissima in stato di necessità. Gli utenti in carico sono inseriti in deroga e rientrano nel numero complessivo di ospiti in carico alla realtà del CDD "Il Girasole".

I giovani ospiti si sperimentano in uno spazio dedicato, ma non esclusivo, in grado di rispondere alle esigenze del singolo ospite.

L'area dedicata offre:

- spazio morbido per la mobilizzazione
- oggetti multisensoriali
- materassini
- giochi morbidi
- vani porta oggetti personali e personalizzati su misura.

L'area dedicata offre anche un ingresso riservato ad ospiti e famiglie.

La nuova progettualità coinvolge professionisti esterni quali:

- Fisioterapia;
- Psicologa;
- Medico di struttura;
- Fisiatra;
- Infermiere professionale;

garantendo la costruzione di un progetto personalizzato in grado di rispondere alle diverse necessità, nel percorso evolutivo, di ogni singolo ospite.

	CARTA DEI SERVIZI Del CDD "IL GIRASOLE" DI CARONNO PERTUSELLA	Rev. 11 del 30/01/2026
		Pagina 12 di 33

5. Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa

L'accettazione delle domande d'ammissione è subordinata alla disponibilità di posti in struttura. I passaggi procedurali, gestiti e coordinati dall'Assistente Sociale (AS) della cooperativa, sono dettagliati nel documento "Presenza in carico dell'ospite nei Servizi Diurni e residenziali a gestione diretta o in concessione". In caso di esaurimento delle disponibilità residue per raggiunta capienza, l'AS della cooperativa procede all'inserimento della richiesta in apposita lista d'attesa, facendo sottoscrivere al richiedente l'apposito modulo.

I criteri che concorrono alla priorità di valutazione delle domande in lista d'attesa sono nell'ordine i seguenti:

1. CRONOLOGICO. Si tiene conto della data di presentazione della domanda.
2. IDONEITA'. Verifica delle caratteristiche psico-fisiche del candidato non disgiunta da una valutazione legata alla compatibilità con gli ospiti già presenti nel servizio.
3. NECESSITA'. Un altro fattore valutativo è legato alla necessità di presa in carico di più servizi (Diurno + Residenziale).
4. PROFILO SOCIALE. Si prendono in considerazione la situazione socio-ambientale del candidato e le ricadute dei processi di cura sui caregiver familiari. IN caso di comprovata urgenza e necessità (quali l'assenza improvvisa del caregiver), il profilo sociale può accelerare l'iter di ammissione anche in deroga al criterio cronologico.

6. Modalità di presa in carico

- La persona che accede al CDD deve essere in possesso di certificazione attestante: diagnosi
- Invalidità
- compromissioni a livello psico fisico, motorio, cognitivo, comportamentale.

Il processo relativo alla accoglienza e alla presa in carico della persona ha avvio al ricevimento della segnalazione da parte della famiglia o del Comune di residenza.

In seguito alla ricezione della segnalazione, viene effettuato, da parte della famiglia, un primo colloquio conoscitivo con l'Assistente Sociale della Cooperativa, referente in materia di nuovi inserimenti, per la compilazione dell'anamnesi sociale dell'ospite, con trascrizione dei dati della persona che verranno, poi, presentati all'equipe multidisciplinare prima dell'avvio della frequenza, presso il CDD.

	CARTA DEI SERVIZI Del CDD "IL GIRASOLE" DI CARONNO PERTUSELLA	Rev. 11 del 30/01/2026
		Pagina 13 di 33

Alla raccolta dei dati personali dell'utente segue una visita guidata presso il servizio, tramite la quale la famiglia interessata può conoscerlo, assistendo allo svolgimento delle attività in programmazione, entrando in contatto con gli operatori del centro, valutando gli spazi e condividendo con il coordinatore esigenze, necessità e aspettative. Se la presa in carico avviene in seguito a dimissione da altro servizio, viene preceduta da un breve periodo di osservazione presso il centro di provenienza e dalla condivisione della progettualità in essere con gli operatori dello stesso.

Prima che l'ospite inizi a frequentare il centro è richiesta:

- copia della documentazione medico-sanitaria
- estremi degli specialisti che hanno in carico l'ospite (neuropsichiatra infantile, psichiatra, medico di medicina generale, fisioterapista, psicologo...)
- copia della certificazione di invalidità
- copia della documentazione rilasciata dal centro precedentemente frequentato
- nomina di ADS/tutore (se presenti).

All'avvio della frequenza dell'ospite inizia un periodo di osservazione multidisciplinare, della durata indicativa di un mese, con l'elaborazione di un progetto individuale provvisorio per:

- individuare i bisogni
- definire le linee progettuali relative alle aree di intervento.

Ne consegue la definizione di un calendario settimanale di attività.

Il contenuto di tale documento è condiviso, se possibile, con l'ospite oltre che con la famiglia /ADS/tutore, il Comune inviante ed eventualmente con gli specialisti di riferimento. L'esito del periodo di osservazione viene valutato in sede di equipe e, alla sua conclusione, viene redatto il Progetto Individuale (PI).

7. Modalità di dimissioni

La procedura relativa alle dimissioni può seguire due percorsi diversi a seconda che la richiesta venga fatta:

- Dall'equipe (se rileva elementi incompatibili col servizio);
- Dal caregiver (se presenti motivazioni tali da non consentire la frequenza del servizio).

In ogni caso verranno condivise, in particolare, con i servizi sociali comunali e/o gli specialisti del territorio, sia le ragioni che sostengono la richiesta di dimissioni, sia la modalità di dimissione. Ci si

rende disponibili ad accompagnare l'eventuale trasferimento ad altra struttura e a fornire una relazione conclusiva, in un'ottica di continuità nella cura e nell'assistenza alla persona.

Si specifica che, come da contratto di ingresso sottoscritto dalle parti, le dimissioni comportano un preavviso di 3 mesi che, se non rispettato, porterà al pagamento della retta pari ai giorni di mancato preavviso.

8. Standard di Qualità

La seguente tabella sintetizza gli standard che la Cooperativa applica e rispetta anche alla stregua delle normative regionali di riferimento:

ITEM	DESCRIZIONE	FREQUENZA	RESPONSABILE	STRUMENTI	ARCHIVIO
Progetto Individualizzato (PI)	Per ogni persona in carico deve essere redatto un PI	Alla presa in carico e al bisogno	Coordinatore	Riunione di equipe	FASAS
Verifica del PI	Per ogni PI deve esistere una verifica periodica	Semestrale	Coordinatore	Modulistica specifica	FASAS
Condivisione del PI	Ogni PI deve essere condiviso con gli AdS	Al variare del PI e comunque annuale	Educatore /trice di riferimento	Colloqui verbalizzato	FASAS
Minutaggio	Devono essere mantenuti gli standard di Regione Lombardia per minuti erogati e aree di intervento	Settimanale	Coordinatore	Tabella gestionale (file Excel)	Cartella dedicata in One Drive di Microsoft
Personale	Deve essere impiegato solo personale qualificato	Continuo	Coordinatore	Documentazione presentata o raccolta	Cartella dedicata in One Drive di Microsoft

	CARTA DEI SERVIZI Del CDD "IL GIRASOLE" DI CARONNO PERTUSELLA	Rev. 11 del 30/01/2026
		Pagina 15 di 33

9. Soddisfazione degli ospiti, dei caregiver, degli operatori

Al fine di valorizzare i diritti degli utenti e dei loro caregiver e per garantire una maggiore tutela e partecipazione degli ospiti nella gestione del servizio ogni anno, a ridosso delle festività natalizie, vengono somministrati i questionari di soddisfazione (in allegato) per le famiglie e gli ospiti con lo scopo di conoscere il livello di gradimento del servizio e poter intervenire nel rispetto delle eventuali aree da migliorare. I dati raccolti riportano i giudizi espressi dai caregivers relativamente alla cortesia e all'accoglienza del personale in servizio, alle attività educative e assistenziali, ai rapporti con il coordinatore / operatori, alle iniziative proposte, ai servizi accessori (trasporti, mensa, pulizia). Il questionario si conclude con la richiesta di una valutazione generale del servizio. La Cooperativa Solidarietà e Servizi ha studiato, prodotto e distribuito una versione del questionario di soddisfazione che prevede la possibilità di una duplice compilazione: una standard, rivolta ai familiari e una versione facilitata sviluppata con il software "Sym writer" rivolta agli ospiti, beneficiari del servizio. I questionari rappresentano una metodologia formalizzata per l'analisi della qualità percepita che permette di individuare i motivi di insoddisfazione o soddisfazione. La rielaborazione dei risultati avviene tramite grafici e viene condivisa con l'equipe; il coordinatore invia ai caregivers una comunicazione con la sintesi degli aspetti positivi e delle aree di miglioramento. La compilazione del questionario di soddisfazione può essere on line (preferibile) o cartacea. Ulteriore strumento annuale adottato dalla Cooperativa per rilevare e migliorare la qualità del servizio è il questionario degli operatori somministrato nel mese di gennaio.

10. Diritti e tutela delle persone accolte

Imprescindibile elemento di qualità è la valorizzazione dei diritti delle persone delle quali ci si prende cura e delle loro famiglie. In particolare, l'ospite ha diritto:

- ad esprimersi per quello che è;
- ad essere ascoltato per essere compreso al meglio nei suoi bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.

	CARTA DEI SERVIZI Del CDD "IL GIRASOLE" DI CARONNO PERTUSELLA	Rev. 11 del 30/01/2026
		Pagina 16 di 33

Al momento dell'ingresso in struttura e/o quando si accede ai vari servizi offerti all'ospite, viene fornita completa informativa sul trattamento dei dati e richiesto il relativo consenso al trattamento. L'informativa sul trattamento dei dati personali è stata elaborata ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679. I dati personali vengono trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché di riservatezza.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale garantisce la massima riservatezza su tutte le informazioni di carattere privato e personale riguardanti l'ospite. E' vietato fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver informato gli interessati e aver chiesto e ottenuto preventivo consenso al trattamento dei dati dai soggetti interessati.

I diritti dell'utente e dei caregivers sono monitorati dal coordinatore del servizio e dagli educatori di riferimento, prevedendo nel PI interventi adeguati e rispettosi della persona. Nel corso dell'anno sono previsti incontri con le famiglie per favorire il loro coinvolgimento nella realizzazione del progetto individualizzato del proprio congiunto, incontri individuali per la presentazione del PEI/PAI/PRI e del programma annuale e un incontro di verifica finale con la presenza dell'educatore di riferimento e del coordinatore; laddove necessario sono previsti incontri individuali con il coordinatore nel caso in cui la famiglia ne faccia richiesta (previo appuntamento) o su richiesta dell'equipe.

In aggiunta alle modalità descritte nella Carta dei Servizi generale della Cooperativa è possibile presentare eventuali reclami o segnalazioni compilando l'apposita "Scheda segnalazioni" (in allegato), da imbucare nell'apposita cassetta affissa all'interno dell'edificio. La documentazione relativa agli ospiti viene archiviata per un periodo di 10 anni presso la sede del servizio adottando opportune misure di sicurezza nel rispetto delle normative vigenti in materia di protezione dei dati. Ogni ospite, delegato dell'ospite, tutore o amministratore di sostegno può avere accesso alla documentazione sociosanitaria o ottenere il rilascio della stessa previa richiesta scritta da inoltrare al seguente indirizzo mail: annalisa.colucci@solidarietaeservizi.it

11. Rette e prestazioni

La retta mensile per un inserimento a tempo pieno ammonta a Euro 1,604,61 + Iva di legge (attualmente il 5%), prevista per 11 mensilità, quella giornaliera è pari a Euro 76,74 + Iva ed è comprensiva di ogni servizio erogato nella giornata (compreso il pasto). Per la presa in carico part time, la retta sarà calcolata in rapporto alle ore di frequenza.

Non sono comprese le seguenti voci:

- il trasporto, che è a carico della famiglia o del Comune inviante (a seconda delle politiche sociali di ciascun comune);
- l'occorrente per la cura e l'igiene intima personale;
- eventuali indumenti per il cambio;
- la partecipazione a gite e/o uscite sul territorio;
- attrezzature ed accessori idonei per attività specifiche (es. ippoterapia, palestra, piscina);
- la quota relativa alla partecipazione facoltativa dell'ospite ad eventuali soggiorni organizzati dal Centro.

12. Servizi accessori – pasti e trasporti

A. Pasti

Il servizio di ristorazione è affidato a ditta esterna, la quale è tenuta a garantire la regolare fornitura dei pasti, attivando procedure di puntuale sorveglianza sulla qualità e igiene degli stessi, in ottemperanza a quanto prescritto dalle normative vigenti e dal manuale di autocontrollo sull'igiene alimentare presente al CDD.

I pasti sono distribuiti e somministrati con ausilio e supervisione del personale del CDD; alla ditta di ristorazione competono il riassetto e la sanificazione di luoghi e attrezzature.

Il menu viene revisionato con cadenza stagionale, consegnato in copia alle famiglie degli ospiti ed esposto in visione all'interno del CDD.

Previa presentazione di certificazione medica specifica, come può accadere per i casi di allergia o intolleranza di determinati alimenti, vengono garantite diete personalizzate.

B. Trasporti

In caso di necessità il servizio trasporto può essere erogato direttamente da Solidarietà e Servizi, con impiego di mezzi aziendali adeguatamente predisposti all'utilizzo e personale proprio.

La tariffa richiesta per il servizio trasporto è commisurata al chilometraggio percorso. Il pagamento del servizio trasporti è regolato da scrittura privata che intercorre tra la Cooperativa e il beneficiario del servizio.

13. Contatti

CDD "Il Girasole":

Mail: cdd.caronno@solidarietaeservizi.it

Telefono: 02 96450193

Cellulare: 338 5365717

Coordinatrice: Annalisa Colucci

Mail: annalisa.colucci@solidarietaeservizi.it

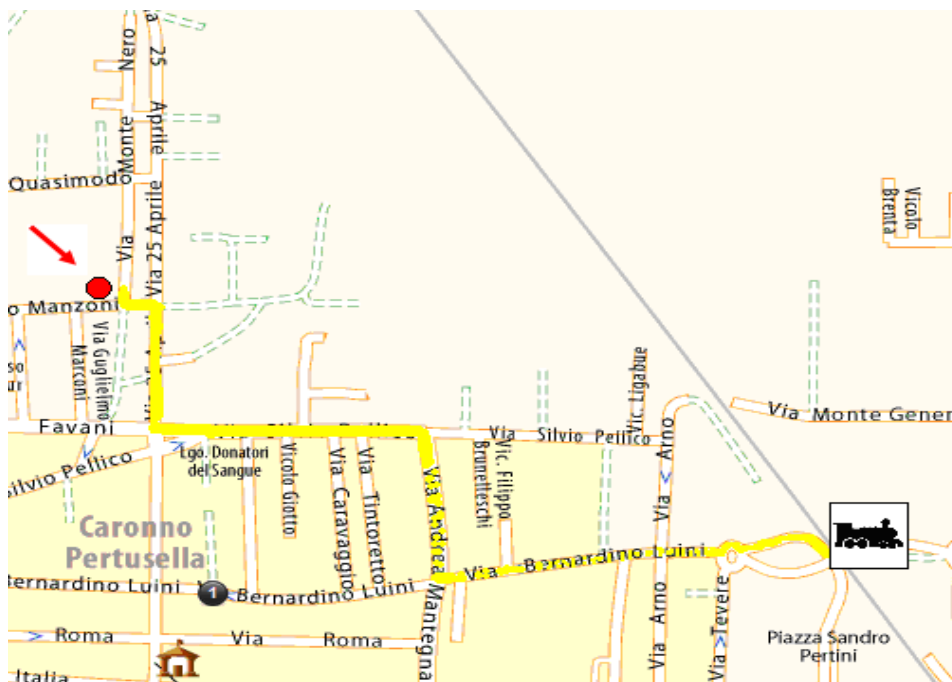
Tel. Cell. 3666045765

Assistente sociale della Cooperativa: Martina Pallaro

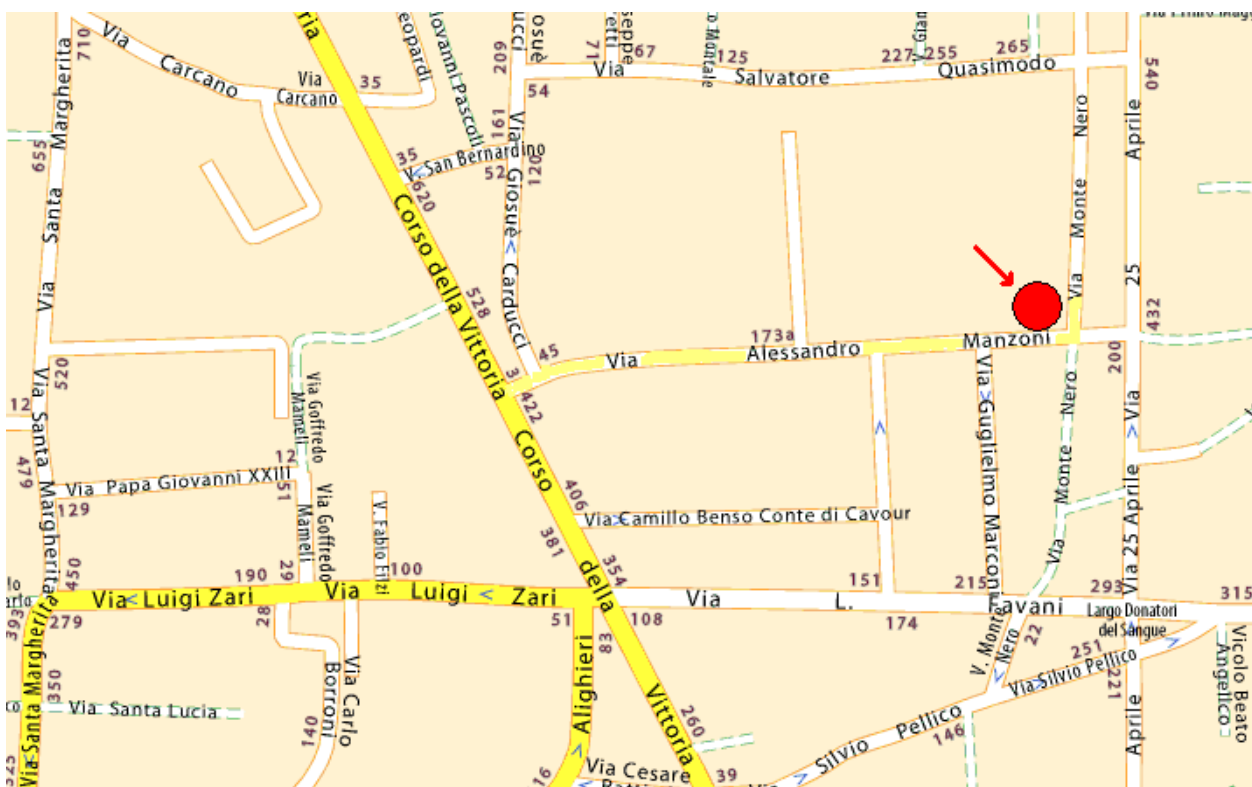
Mail: martina.pallaro@solidarietaeservizi.it

E' possibile raggiungere il nostro Centro in diversi modi:

Dalla stazione ferroviaria Trenord di Caronno Pertusella: il CDD è raggiungibile a piedi, in circa 25 minuti, seguendo l'itinerario evidenziato in giallo nella mappa sottostante (dista circa 1,2 km dalla stazione).



In automobile: se si viene in autostrada è consigliata l'uscita di Origgio (Autostrada A 9 Milano – Como). Raggiunta la città di Caronno Pertusella, proseguire sulla via principale, Corso della Vittoria, sino a raggiungere il punto in cui questa incrocia Via Alessandro Manzoni. La Via Monte Nero è una laterale sinistra di Via Manzoni e il CDD si trova proprio all'incrocio fra le due vie, come evidenziato nella mappa sottostante.



14. Allegati

Gli allegati, parte integrante della Carta dei Servizi, sono i seguenti:

1. Questionario di soddisfazione dell'ospite e dei familiari
2. Scheda segnalazione cliente
3. Scheda apprezzamento cliente

Allegato 1: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Questionario di soddisfazione 2025 C.D.D. "Il Girasole"

Istruzioni per la compilazione:

- Il presente questionario si compone di 5 sezioni. Le prime 4 sono riservate al caregiver (famiglia o altro). L'ultima sezione è facoltativa ed è una versione facilitata per favorire il coinvolgimento della persona frequentante il servizio.
- Tutte le domande richiedono una sola risposta ad eccezione della prima (1.1 Chi compila il questionario?)
- Per esprimere eventuali suggerimenti o considerazioni troverete un apposito spazio al termine delle sezioni numero 4 e numero 5.

- SEZIONE 1 -

1.1 Chi compila il questionario?

(indicare tutte le persone che partecipano alla compilazione)

- Madre
- Padre
- Fratello
- Sorella
- Altro (specificare)

SEZIONE 2 -

2.1 La persona iscritta al servizio frequenta volentieri il Centro Diurno?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.2 L'atmosfera del Centro Diurno è accogliente?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.3 È soddisfatto del servizio trasporti?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.4 È soddisfatto del servizio mensa?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.5 Gli obiettivi contenuti nel Progetto Individualizzato le risultano chiari?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.6 È soddisfatto delle attività svolte all'interno del Centro Diurno?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.7 All'interno del Centro Diurno l'igiene personale viene curata in modo adeguato?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.8 All'interno del Centro Diurno gli effetti personali di chi frequenta il servizio sono trattati con la giusta cura?

(es. indumenti, zaino o borsa, cambi di vestiario, necessario per l'igiene orale)

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.9 Chi frequenta il Centro Diurno rientra a casa con l'abbigliamento in ordine?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.10 Le necessità mediche vengono gestite adeguatamente?

(es. segnalazione di malesseri, gestione interventi di pronto soccorso)

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2.11 Le comunicazioni riguardanti la gestione dei farmaci vengono gestite adeguatamente?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non assume farmaci

2.12 Come valuta la comunicazione con il coordinatore e/o il vicecoordinatore del Centro Diurno?

- Molto buona Buona Scarsa Insufficiente Non so

2.13 Come valuta la comunicazione con gli operatori del Centro Diurno?

- Molto buona Buona Scarsa Insufficiente Non so

2.14 Esprimete un giudizio sull'ordine e le condizioni igieniche negli ambienti del Centro Diurno.

Ottimo Buono Scarso Insufficiente Non so

- SEZIONE 3 -

Esprimete un giudizio sulle seguenti iniziative speciali organizzate dal Centro Diurno nell'ultimo anno.

3.1 Incontro con i famigliari degli ospiti del CDD "Il Girasole" tenutosi il 21/09/2022.

Ottimo Buono Scarso Insufficiente Non ho partecipato

3.2 Iniziative natalizie

Ottimo Buono Scarso Insufficiente Non ho partecipato

- SEZIONE 4 -

CONCLUSIONI

4.1 Esprimete un giudizio complessivo del Centro Diurno tenendo conto di tutti gli aspetti visti finora.

Ottimo Buono Scarso Insufficiente Non so

4.2 Segnalateci eventuali suggerimenti per migliorare il servizio da noi offerto:

4.3 Per concludere vi chiediamo di esprimere un giudizio sul presente questionario



CARTA DEI SERVIZI
Del CDD "IL GIRASOLE" DI CARONNO PERTUSELLA

Rev. 11 del
30/01/2026

Pagina 25 di 33

Molto
completo

Abbastanza
completo

Poco
completo

Per niente
completo

Non so

Considerazioni/suggerimenti sul questionario

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

- SEZIONE 5 -

*La compilazione di questa sezione è riservata alla persona che frequenta il
CDD*

Compila facendo una croce sopra il simbolo

5.1 Vieni volentieri al CDD?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.2 Ti senti accolto/a al CDD?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.3 Il personale addetto al trasporto è gentile e attento?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.4 Ti piace ciò che mangi al Centro?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.5 Le attività che svolgi al Centro ti piacciono e ti sono utili?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.6 Nel momento dell'igiene viene rispettata la tua privacy e vieni aiutato in caso di bisogno?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.7 I tuoi oggetti personali vengono conservati e trattati con cura?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.8 Quando stai male gli operatori intervengono per aiutarti?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.9 Come ti trovi con il coordinatore del CDD?

Molto bene



Abbastanza bene



Male



Non so



5.10 Come ti trovi con gli operatori del CDD?

Molto bene



Abbastanza bene



Male



Non so



5.11 Il CDD è pulito e ordinato?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.12 Ti è piaciuta la Festa di Natale?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



5.13 TI PIACE IL CDD CHE FREQUENTI?

Molto



Abbastanza



Poco



Non so



Hai qualche suggerimento da darci o c'è qualcosa che vorresti fare al centro?

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!



Allegato 3: SCHEDA APPREZZAMENTO CLIENTE

C.D.D. IL GIRASOLE – Caronno Pertusella

	SCHEDA APPREZZAMENTO CLIENTE	N°
<p>CLIENTE</p> <p>OSPITE</p> <p>Indirizzo</p> <p>Tel./e-mail</p>		
<p>DESCRIZIONE DELL'APPREZZAMENTO:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Firma Data</p>		
<p>AZIONI INTERNE: (Descrizione)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Firma responsabile relazioni con il pubblico.....Data archiviazione segnalazione</p>		
<p>Il responsabile delle relazioni con il pubblico e il personale vi ringraziamo anticipatamente per la segnalazione.</p>		