SOLIDARIETÀ e servizi

Mai più soli... Insieme ci riusciamo

INDICE

1. Premessa 3
2. Dati generali 4
3. L'equipe Multi Professionale 6
4. Progettualità Del Servizio 8
5. Criteri di formazione e modalità di gestione della richiesta d'inserimento 10
6. Modalità di presa in carico 11
7. Modalità di dimissioni 13
8. Standard di Qualità: definizione e monitoraggio 14
9. Soddisfazione degli ospiti, del caregiver, degli operatori 15
10. Diritti e tutela delle persone assistite 16
11. Rette e prestazioni 17
12. Servizi accessori – pasti e trasporti 18
13. Contatti 19
14. Allegati 20

1. Premessa

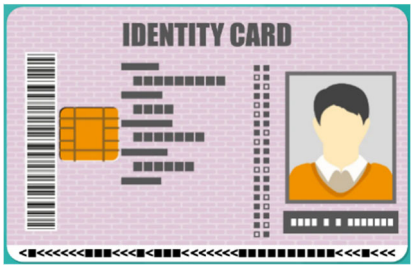
Il presente documento costituisce il completamento, per il Centro Diurno Disabili di Samarate della Carta dei Servizi generale della Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale alla quale si rimanda per le informazioni generali. L'insieme dei due documenti fornisce evidenza della piena conformità ai requisiti 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 una coordinatrice, 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 di 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 occorreva 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 da 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 Samarate

Indirizzo: via Lazzaretto, snc - Samarate (VA)

Anno di inizio dell'attività: 2017

Codice struttura: 000724

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
15	15	14

Il CDD Samarate si trova all'interno dell'antico parco Montevecchio di Samarate; lo spazio rappresenta un luogo educativo per gli ospiti del servizio.
Propone attività educative, didattiche, socializzanti e riabilitative volte a favorire l'esperienza di benessere fisico e mentale, la qualificazione del tempo e l'integrazione sociale, tenendo conto delle abilità, potenzialità, bisogni e desideri della persona accolta.

Il servizio è aperto dalle 9.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì per un totale di 35 ore settimanali per 47 settimane all'anno.

La struttura è di proprietà del Comune di Samarate ed è in appalto alla Cooperativa Sociale Solidarietà e servizi dal 2017 quale ente gestore, secondo quanto indicato nel capitolato in vigore.

Di seguito gli spazi interni ed esterni del CDD:

Spazio interno:	**Funzione**:
ingresso - salone	Accoglienza e attività di socializzazione
Spazio mensa	Consumazione dei pasti
Laboratorio 1	musicoterapia
Laboratorio 2	Cura del sè e attività cognitiva
Laboratorio 3	Falegnameria - decupage - pet-therapy
palestra	Attività motoria- fisioterapia - psicomotricità
Spazio esterno:	**Funzione:**
parco	**Attività motoria**
	Attività di socializzazione
	Pet-therapy

3. *L'equipe Multi Professionale*

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
COORDINATRICE	- 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.
RIFERIMENTO LOCALE della QUALITÀ	- Valutazione e miglioramento del Sistema Qualità del CDD; - aggiornamento della documentazione; - controllo FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitari).
EDUCATORE/TRICE PROFESSIONALE	- Elaborazione del Progetto Individualizzato (PI) dell'ospite; - attuazione degli interventi previsti nel PI; - rapporti con le famiglie degli ospiti di cui è il riferimento; - aggiornamento del FASAS;
PERSONALE AUSILIARIO ASA E OSS	- 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 con il CDD:

Figura professionale	Mansioni principali
Infermiere professionale	- Somministrazione dei farmaci; - Monitoraggio dei parametri vitali e di eventuali situazioni croniche; - medicazioni in caso di necessità.
Fisiatra	- Visite fisiatriche; - supervisione dell'attività fisioterapica; - controllo periodico dei mezzi di protezione e tutela.
Fisioterapista	- Individuazione e gestione dei percorsi riabilitativi.
Psicomotricista	- Individuazione e gestione dei percorsi di psicomotricità.

Psicologo	- Osservazione in situazione e conseguente valutazione; - somministrazione di scale di valutazione; - supervisioni sui casi discussi in equipe; - incontri formativi all'equipe; - colloqui con le famiglie ove ritenuto necessario.
Musicoterapista	- Individuazione e gestione dei percorsi di musicoterapia
Pet-terapista	- Individuazione e gestione dei percorsi di pet-therapy

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 di ogni persona assistita.

Tutto il personale possiede qualifiche idonee ed è riconoscibile mediante un tesserino che riporta fotografia, nome, cognome e 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 sociosanitarie 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 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 sociosanitaria relativa all'Ospite stesso.

Il FASAS è composto dalle seguenti sezioni:

- sezione anamnestica compilata dai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- sezione relativa all'analisi e alla valutazione della situazione 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 il Progetto Individuale della Persona;
- sezione della modulistica (tutela privacy, consensi informati, etc.).

Il PI, partendo dall'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale dell'Ospite, definisce le aree d'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 le quali 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 gite culturali e ludico-ricreative.

Il 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'
09:00/9.30	Entrata graduale e accoglienza utenti
9.30/10.00	Igiene personale per alcuni Ospiti e attività destrutturate
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)
15.30/16.00	Preparativi per l'uscita degli ospiti e trasporti

5. Criteri di formazione e modalità di gestione della richiesta d' inserimento

L'accettazione delle domande d'ammissione è subordinata alla disponibilità di posti in struttura. I passaggi procedurali, sono gestiti e coordinati dall'Assistente Sociale (AS) della cooperativa. In caso di esaurimento delle disponibilità residue per raggiunta capienza, l'AS della cooperativa procede alla presa in carico della richiesta.

I criteri che concorrono alla priorità di valutazione delle domande presentate sono nell'ordine i seguenti:

1. CRONOLOGICO. Si tiene conto della data di presentazione della domanda d'inserimento.
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. NECESSITÀ. Un altro fattore valutativo è legato alla necessità di presa in carico in 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 care-giver 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 all'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'équipe multidisciplinare prima dell'avvio della frequenza, presso il CDD.

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, medico di medicina generale, fisioterapista, psicologo, psicomotricista)
- 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 delle 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 diversi percorsi a seconda che la richiesta delle stesse venga fatta:

- dall'equipe (se rileva elementi incompatibili col servizio);
- dal car giver (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 n. 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.	Coordinatrice	Riunione di equipe	FASAS
Verifica del PI	Per ogni PI deve esistere una verifica periodica	Semestrale	Coordinatrice	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	Colloquio verbalizzato	FASAS
Minutaggio	Devono essere mantenuti gli standard di regione Lombardia per minuti erogati e aree di intervento	Settimanale	Coordinatrice	Tabella gestionale (file excel)	Cartella dedicata in One Drive di Microsoft
Personale	Deve essere impiegato solo personale qualificato	Continuo	Coordinatrice	Documentazione presentata o raccolta	Cartella dedicata in One Drive di Microsoft

9. Soddisfazione degli ospiti, del 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 rispetto alle 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 famigliari e una versione facilitata sviluppata con il software "Symwriter" 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 di soddisfazione. La rielaborazione dei risultati avviene tramite grafici e viene condivisa con l'equipe; il Coordinatrice 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 di soddisfazione 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.

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. È 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 di 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 e-mail: annalisa.colucci@solidarietaeservizi.it

11. Rette e prestazioni

Per l'accesso alle prestazioni e attività del servizio, è prevista la compartecipazione alle spese di gestione e alla refezione quotidiana, attraverso il pagamento di una retta di frequenza a carico dell'utente.

L'entità della retta, le modalità di fatturazione e riscossione dei pagamenti vengono deliberate annualmente dall'ente gestore, che si incarica di darne comunicazione scritta ai caregiver di riferimento.

Gli uffici amministrativi di Solidarietà e Servizi procedono a:

- Inviare le comunicazioni e le relative fatture, recanti le modalità di riscossione del contributo di frequenza
- Incassare i pagamenti
- Sollecitare, se necessario, il pagamento
- Rilasciare annualmente le certificazioni necessarie ai fini fiscali.

Ai beneficiari del servizio è fatto obbligo di provvedere al pagamento delle fatture entro la data di scadenza riportata sulle stesse.

Restano esclusi dalla retta eventuali costi relativi a progetti vacanza e i contributi per uscite ricreative e culturali non inserite nella normale programmazione del calendario settimanale.

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:

- spese di trasporto giornaliero degli utenti dalla loro abitazione al CDD;
- 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.

Il pagamento dei pasti è regolato da scrittura privata che intercorre tra la Cooperativa e il beneficiario del servizio.

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

Mail Coordinatrice: Annalisa Colucci annalisa.colucci@solidarietaeservizi.it

- Cellulare (dalle 09.00 alle 16.00): 3666045765

Mail Assistenti Sociali della Cooperativa:

- Tatiana Ciola tatiana.ciola@solidarietaeservizi.it
- Alice Bassini alice.bassini@solidarietaeservizi.it

È possibile raggiungere il nostro centro in diversi modi:

- dalla Stazione FFSS di Gallarate: è possibile prendere la linea dei bus STIE con direzione Lonate Pozzolo, scendendo alla fermata di via V. Veneto, si procede poi a piedi per un breve tratto. Per tornare alla stazione la stessa linea in direzione Gallarate.

e con i mezzi privati:

- dall'Autostrada A8:
- all'uscita di Busto Arsizio, prendere la superstrada della Malpensa
- uscire a Gallarate (seconda uscita) e seguire le indicazioni per Samarate
- superare due rotonde proseguendo dritto; alla terza rotonda prendere la terza uscita
- al semaforo proseguire dritto, e lo stesso alla successiva rotonda
- girare la prima a sinistra (sulla sinistra sorge il parco Montevecchio)
- entrare nel parco dal cancello posto alla fine della recinzione, subito dopo un dosso
- nell'edificio in mattoni che sorge sulla destra ha sede il Servizio.

14. Allegati

Gli allegati, parte integrante della carta dei servizi, sono i seguenti:

a. Questionario di soddisfazione dell'ospite e dei famigliari
b. Scheda segnalazioni

Allegato a) - Questionario di soddisfazione dell'ospite e dei famigliari

Questionario di soddisfazione per le FAMIGLIE del CDD SAMARATE

Istruzioni per la compilazione:

- Il presente questionario si compone di 4 sezioni riservate al caregiver (famiglia o altro).
- 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.

* Obbligatoria

* Questo modulo registrerà il tuo nome, inserire il nome.

1. **Chi compila il questionario?** *

Indicare tutte le persone che partecipano alla compilazione

- [ ] Madre
- [ ] Padre
- [ ] Fratello
- [ ] Sorella
- [ ] Altro

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 2024

La compilazione di questa sezione è riservata ai familiari della persona che frequenta il CDD

2. **La persona iscritta al servizio frequenta volentieri il Centro Diurno?** *

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

3. **L'atmosfera del Centro Diurno è accogliente?**

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

4. **È soddisfatto/a del servizio trasporti?**

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

5. **È soddisfatto/a del servizio mensa?**

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

6. **Gli obiettivi contenuti nel Progetto Individualizzato le risultano chiari?** *

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

7. **È soddisfatto/a delle attività svolte all'interno del Centro Diurno?**

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

8. **All'interno del Centro Diurno l'igiene personale viene curata in modo adeguato?**

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

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

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

10. **Chi frequenta il Centro Diurno rientra a casa con l'abbigliamento in ordine?**

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

11. **Le necessità mediche vengono gestite adeguatamente? (es. segnalazione di malesseri, gestione interventi di pronto soccorso)**

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

12. **Le comunicazioni riguardanti la gestione dei farmaci vengono gestite adeguatamente?**

- ◯ MOLTISSIMO
- ◯ MOLTO
- ◯ POCO
- ◯ PER NIENTE
- ◯ NON SO

13. **Come valuta la comunicazione con il coordinatore del Centro Diurno?**

- ◯ MOLTO BUONA
- ◯ BUONA
- ◯ SCARSA
- ◯ INSUFFICIENTE
- ◯ NON SO

14. **Come valuta la comunicazione con gli operatori del Centro Diurno?**

- ◯ MOLTO BUONA
- ◯ BUONA
- ◯ SCARSA
- ◯ INSUFFICIENTE
- ◯ NON SO

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

- ◯ OTTIMO
- ◯ BUONO
- ◯ SCARSO
- ◯ INSUFFICIENTE
- ◯ NON SO

INIZIATIVE SPECIALI -

La compilazione di questa sezione è riservata ai familiari della persona che frequenta il CDD.
Esprimete un giudizio sulle seguenti iniziative speciali organizzate dal Centro Diurno nell'ultimo anno. Attività di

16. **Musicoterapia**

- ◯ OTTIMO
- ◯ BUONO
- ◯ SCARSO
- ◯ INSUFFICIENTE
- ◯ NON HO PARTECIPATO

17. Ippoterapia

- ◯ OTTIMO
- ◯ BUONO
- ◯ SCARSO
- ◯ INSUFFICIENTE
- ◯ NON HO PARTECIPATO

18. Piscina

- ◯ OTTIMO
- ◯ BUONO
- ◯ SCARSO
- ◯ INSUFFICIENTE
- ◯ NON HO PARTECIPATO

19. **Iniziative Natalizie festa dell'ultimo giorno**

- ◯ OTTIMO
- ◯ BUONO
- ◯ SCARSO
- ◯ INSUFFICIENTE
- ◯ NON HO PARTECIPATO

CONCLUSIONI

La compilazione di questa sezione è riservata ai familiari della persona che frequenta il CDD

20. **ESPRIMETE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL CENTRO DIURNO TENENDO CONTO DI TUTTI GLI ASPETTI VISTI FINORA** *

- ◯ OTTIMO
- ◯ BUONO
- ◯ SCARSO
- ◯ INSUFFICIENTE
- ◯ NON SO

21. **Segnalateci eventuali suggerimenti per migliorare il servizio da noi offerto:**

22. **Per concludere vi chiediamo di esprimere un giudizio sul presente questionario**

- ◯ MOLTO COMPLETO
- ◯ ABBASTANZA COMPLETO
- ◯ POCO COMPLETO
- ◯ PER NIENTE COMPLETO
- ◯ NON SO

23. **Considerazioni/suggerimenti sul questionario:**

Allegato b) - Scheda segnalazioni

SOLIDARIETÀ e servizi Mai più soli... Insieme ci riusciamo	**SCHEDA SEGNALAZIONI CDD SAMARATE**	**N°**

CLIENTE: _____

OSPITE: _____

Indirizzo: _____

Tel/e-mail: _____

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma: _____

Data: _____

AZIONI INTERNE/RISOLUZIONE DEL PROBLEMA: (Descrizione):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

IL CLIENTE:

_____

INCONTRO CON
Il coordinatore vi contatterà entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo per un colloquio finalizzato alla risoluzione del problema.

Data Archiviazione reclamo: