



**ARTI
& MESTIERI
SOCIALI**

LIBERA COMPAGNIA COOP. SOC.

***Centro **D**iurno per persone con **D**isabilità
“Il fiore”
Cernusco sul Naviglio***

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dalla **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali**, quale Ente Gestore accreditato, in data 01/01/2025

INDICE

PRESENTAZIONE	pag. 05
Perché la carta dei servizi ?	pag. 05
Cosa contiene la carta dei servizi ?	pag. 05
A cosa serve la carta dei servizi ?	pag. 05
Codice Etico	pag. 05
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	pag. 06
Ente Gestore del Servizio	pag. 06
Presentazione dell'Ente Gestore del Servizio	pag. 06
Le linee di fondo del Progetto del Servizio	pag. 06
Descrizione del Servizio	pag. 06
Ambito territoriale	pag. 07
Capacità ricettiva	pag. 07
Periodo di funzionamento	pag. 07
Orario di funzionamento	pag. 07
La giornata tipo	pag. 07
Organizzazione della giornata	pag. 07
Servizio di Post CDD	pag. 08
La frequenza	pag. 08
Visite guidate alla struttura	pag. 08
Raggiungibilità della struttura	pag. 09
ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO	pag. 10
Formazione	pag. 11
Volontariato	pag. 11
Tutela della Privacy	pag. 11
Coordinatore e modalità di coordinamento	pag. 12
Modalità di riconoscimento degli operatori	pag. 12
Sicurezza	pag. 12
Gestione delle urgenze	pag. 12
Gestione degli imprevisti	pag. 13
SERVIZI OFFERTI	pag. 13
Attività Socio-Sanitarie ad elevato grado di integrazione	pag. 13
Attività abilitative	pag. 14
Attività Educative e Socio Abilitative	pag. 14

Servizi generali di supporto	pag. 14
Servizio pulizia e sanificazione	pag. 14
Servizio di ristorazione	pag. 14
Diete Speciali	pag. 14
Diete in Bianco	pag. 15
Diete per motivazioni religiose ed ideologiche	pag. 15
Servizio di trasporto	pag. 15
Esperienze residenziali	pag. 16
Esperienze di soggiorno	pag. 16
Esperienze di residenzialità	pag. 16

RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E CAREGIVERS pag. 17

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 17
Valutazione del benessere degli ospiti	pag. 17
Valutazione della soddisfazione dei familiari e caregivers	pag. 17
Analisi dei dati rilevati, presa in considerazione delle criticità emerse, diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento	pag. 18
Valutazione della soddisfazione degli operatori, anche riguardo al benessere lavorativo	pag. 18
Prevenzione e gestione dei disservizi	pag. 18
Tutela dei diritti, suggerimenti e reclami	pag. 18
Modulo di reclamo	pag. 18

ACCOGLIENZA, FREQUENZA, DIMISSIONE pag. 20

Premessa	pag. 20
Criteri di accesso	pag. 20
Lista d'attesa	pag. 22
Modalità di frequenza	pag. 22
Dimissione e continuità assistenziale delle cure	pag. 23

ALTRE GARANZIE pag. 25

Accesso e copia della documentazione sociosanitaria	pag. 25
Rilascio delle dichiarazioni fiscali	pag. 25

RETTA DI FREQUENZA pag. 25

Allegato n. 1	Richiesta di ammissione	pag. 26
Allegato n. 2	Scheda di anamnesi familiare sociale e ambientale	pag. 27
Allegato n. 3	Scheda di Presentazione	pag. 28
Allegato n. 4	Documentazione da presentare in fase di ammissione	pag. 32
Allegato n. 5	Contratto di ingresso	pag. 33
Allegato n. 6	Modulo consenso informato	pag. 38
Allegato n. 7	Informativa privacy per le finalità del servizio	pag. 39
Allegato n. 8	Liberatoria per la realizzazione e l'utilizzo di immagini e video da parte del gestore del servizio	pag. 42
Allegato n. 9	Consenso al trattamento dei dati personali per l'invio di comunicazioni da parte del gestore del servizio	
Allegato n. 10	Richiesta di dimissione	pag. 45
Allegato n. 11	Modulo per le segnalazioni, gli apprezzamenti, i reclami	pag. 46
Allegato n. 12	Retta Comunale	pag. 48
Allegato n. 13	Menù tipo giornaliero e settimanale	pag. 50
Allegato n. 14	Questionario di gradimento del Centro Diurno per persone con Disabilità	pag. 51

PRESENTAZIONE

Perché la carta dei servizi ?

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso il quale l'Ente Gestore presenta il proprio servizio e le sue caratteristiche.

Cosa contiene la carta dei servizi ?

La Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni utili a descrivere il Servizio.

A cosa serve la carta dei servizi ?

La Carta dei Servizi è uno strumento che:

- ✓ permette a chiunque di reperire informazioni circa il Servizio
- ✓ permette di comprendere se il Servizio risponde alle proprie necessità

La Carta dei Servizi ha la seguenti finalità specifiche:

- ✓ Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
- ✓ Informare sulle procedure per accedere ai servizi
- ✓ Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- ✓ Assicurare la tutela degli ospiti, dando trasparenza ai servizi erogati e rendendoli quindi esigibili.

La Carta dei Servizi è pubblica e tramite questa è possibile conoscere:

- ✓ l'ente che gestisce il Servizio
- ✓ le condizioni che danno diritto all'accesso al Servizio
- ✓ la descrizione del Servizio e della sua organizzazione, con l'indicazione dei posti a disposizione
- ✓ i criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa (con l'individuazione della persona incaricata per le visite guidate al Servizio)
- ✓ le modalità di accoglimento e dimissione degli ospiti
- ✓ i servizi offerti e la loro modalità di erogazione, la descrizione delle attività previste, la descrizione della giornata tipo
- ✓ l'orario di funzionamento del Servizio e il periodo di apertura nell'anno
- ✓ la raggiungibilità della struttura con i mezzi di trasporto e le modalità di funzionamento del servizio di trasporti
- ✓ le rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche
- ✓ gli strumenti e le modalità per tutelare i diritti degli ospiti, i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure;
- ✓ gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti, delle loro famiglie e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi e presentazione di suggerimenti, apprezzamenti e reclami;
- ✓ le modalità di rilascio agli ospiti della dichiarazione prevista ai fini fiscali;
- ✓ le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio.

Codice Etico

Il C.D.D. è dotato di un Codice Etico, come approvato dal Comune di Cernusco sul Naviglio, che si ispira ai valori fondamentali della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e della Costituzione Italiana e che contiene i principi guida che devono orientare la condotta di ogni individuo che operi nell'ambito del Servizio.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Ente Gestore del Servizio

A seguito del Decreto n. 1124 del 19/02/2016 di Regione Lombardia, l'Ente Gestore del Servizio è la **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali - Cooperativa Sociale ONLUS**.

Sito internet dell'Ente Gestore: www.artiemestierisociali.org

La Cooperativa gestisce il Servizio nel periodo luglio 2022 / giugno 2027, a fronte di un contratto di appalto stipulato con il **Comune di Cernusco sul Naviglio**, Ente titolare della struttura.

Presentazione dell'Ente Gestore del Servizio

La "Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali" è una Cooperativa Sociale impegnata, dal suo anno di nascita, il 1994, a perseguire la mission di contribuire allo sviluppo delle comunità locali, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, impegnandosi nella costruzione del sistema integrato di servizi e interventi sociali, puntando sulla qualità dell'offerta e, a tal fine, valorizzando le professionalità che vi operano.

Le linee di fondo del Progetto del Servizio

Il lavoro con la disabilità rappresenta una tappa di arrivo per la Cooperativa Ente Gestore, a cui è approdata maturando la propensione a connettere i bisogni sociali del territorio e le diversità che li abitano, all'interno di progetti di rete e coesione sociale. La crescita nel settore dei servizi per le persone con Disabilità si è basata su un lavoro accurato, quasi artigianale, concentrato tanto sugli aspetti clinici, quanto sulla dimensione ecologica degli interventi, attento alla qualità delle proposte e aperto agli approcci più innovativi, nell'alveo di una visione sociale della disabilità. In accordo con la migliore letteratura internazionale e con l'O.M.S., rifiutiamo infatti l'idea della disabilità come un attributo delle persone, considerandola quanto piuttosto come il rapporto tra una personale condizione di salute e l'ambiente circostante.

Indirizzo Bio-Psico-sociale (ICF Based), orientamento ecologico-sistemico, cultura di sviluppo di comunità, rappresentano tre approcci maturati nella storia della Cooperativa, che trovano nel lavoro con la disabilità una sintesi ricca e solida, per costruire interventi che realizzino, su una base tecnico scientifica, l'obiettivo di rendere effettivi i principi resi espliciti dalla Dichiarazione ONU sui diritti delle persone con disabilità, al di là dello stato di salute individuale.

In questa direzione la gestione di un Servizio importante e delicato, come il C.D.D. "Il Fiore", è per la Cooperativa quella di coniugare gli aspetti di cura e tutela della fragilità e della diversità con l'innovazione e l'apertura del Servizio alla comunità locale, per promuovere nel concreto del lavoro quotidiano processi di autodeterminazione ed inclusione degli ospiti, e la valorizzazione delle diversità che caratterizzano le condizioni umane.

Descrizione del Servizio

Il C.D.D. è un Servizio socio sanitario che accoglie persone con disabilità complesse, dipendenti da qualsiasi causa, di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65; in casi eccezionali e solo in presenza di specifiche condizioni, possono essere accolti minori d'età.

Ambito territoriale

La maggior parte degli ospiti del C.D.D. provengono dal territorio di Cernusco sul Naviglio; sono inoltre presenti ospiti provenienti da alcuni comuni limitrofi.

Capacità ricettiva

La capacità ricettiva è pari a 30 ospiti.

Periodo di funzionamento

Il C.D.D. di Cernusco sul Naviglio è aperto all'utenza per **almeno 47 settimane annue**

Orario di funzionamento

Il C.D.D. di Cernusco sul Naviglio è aperto all'utenza per **almeno 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì**, con articolazione dell'orario giornaliero dalle **8.30/9,00** alle **15.30/16,00**.

La giornata tipo

- 08:00: servizio trasporto
- 08:30/09:30: accoglienza
- 09:30/10:00: start-up: presentazione dello staff e delle attività della giornata
- 10:00/12:30: attività educative/riabilitative/assistenziali (cambi ed igiene) e socio/ricreative
- 12:15/12:30: preparazione pranzo
- 12:30/13:30: pranzo (somministrazione diretta o assistenza)
- 13:30/14:00 Igiene personale
- 14:00/15:00 ricreazione e relax
- 15:00/16:00 attività educative/riabilitative/assistenziali (cambi ed igiene) e socio/ricreative
- 16:00/16:30 restituzione della giornata, preparazione all'uscita
- 17:00: trasporto
-

Organizzazione della giornata

Dalle ore 8.30 alle ore 10.00 gli operatori accolgono gli ospiti che arrivano o dagli altri comuni o accompagnati dalle famiglie o con il trasporto effettuato dalla Cooperativa Arti & Mestieri Sociali per gli ospiti residenti a Cernusco sul Naviglio.

La giornata del C.D.D. si apre con un momento di **accoglienza** delle persone: gli operatori accolgono gli ospiti, facilitando il passaggio dalla casa al Servizio, raccogliendo (da loro, dai familiari o dagli addetti al trasporto), le necessarie informazioni e i bisogni cui rispondere nel modo più adeguato per facilitare la permanenza al Servizio. Gli ospiti vengono aiutati a spogliarsi e a riporre i propri vestiti negli armadietti personalizzati e ci si dispone tutti nel salone, si consuma una tazza di the o un caffè, viene presentato lo staff di lavoro del giorno e viene lanciato il piano delle attività.

Attività della mattina. In relazione al numero di ospiti previsto, è necessario lavorare in un'ottica modulare. La possibilità di utilizzare spazi diversi permette la realizzazione in contemporanea di più attività, il cui elenco è rinvenibile nella parte specificamente dedicata della presente Carta dei servizi. Il Servizio promuove inoltre l'implementazione di attività di interazione e di inclusione sociale dei propri ospiti, anche con la progettazione di ambiti integrati e la definizione di azioni che si costituiscono come ambiti di esperienza con obiettivi e contenuti specifici e di durata variabile.

Pranzo. Il pranzo rappresenta per gli ospiti un momento cruciale e "carico", sul piano affettivo ed emotivo oltre che sul piano dell'esibizione delle competenze di autonomia. E' un momento dall'alto carico assistenziale, per talune situazioni nello specifico, e di alto valore educativo; per questo vi si dedica un tempo congruo (circa un'ora).

Attività pomeridiane. Successivamente al pranzo, magari dopo un caffè e dopo aver provveduto all'igiene personale, è consentita agli ospiti una pausa digestiva di trenta/quaranta minuti, durante la quale ognuno sceglie se riposare sdraiato su alcuni materassini, se guardare un po' di televisione,

ascoltare musica o più semplicemente rilassarsi chiacchierando. Il pomeriggio è strutturato con attività generalmente interne al Centro e di carattere più ricreativo cui, quando è possibile, segue, prima della chiusura, un brevissimo ma importante momento di restituzione sulle attività svolte e di trascrizione nei diari personali.

Dalle ore 15.30 alle ore 16.00 gli educatori preparano gli ospiti per l'uscita, chi con il trasporto a cura della Cooperativa Arti & Mestieri Sociali, chi con i genitori, chi con il servizio trasporti dei comuni limitrofi.

Servizio di Post CDD

Per gli ospiti del Comune di Cernusco è garantito un servizio aggiuntivo di Post CDD, a totale carico dell'Amministrazione Comunale: tale Servizio prevede la possibilità di permanenza degli ospiti al Centro nella fascia oraria 16.00 - 17.00 nonché il relativo Servizio di trasporto verso casa.

La frequenza

La frequenza degli ospiti del C.D.D. è di norma a tempo pieno.

È facoltà insindacabile della Commissione Valutazione Accessi e Dimissioni (composta dalla Cooperativa Arti & Mestieri Sociali e dal Comune di Cernusco), sulla base di fondate ragioni sociosanitarie e coerenti con l'organizzazione del Servizio, consentire la frequenza inferiore al tempo pieno. La modulazione del part-time dovrà essere funzionale all'orario del C.D.D., nonché compatibile con la remunerazione minima tariffaria stabilita dalla normativa regionale.

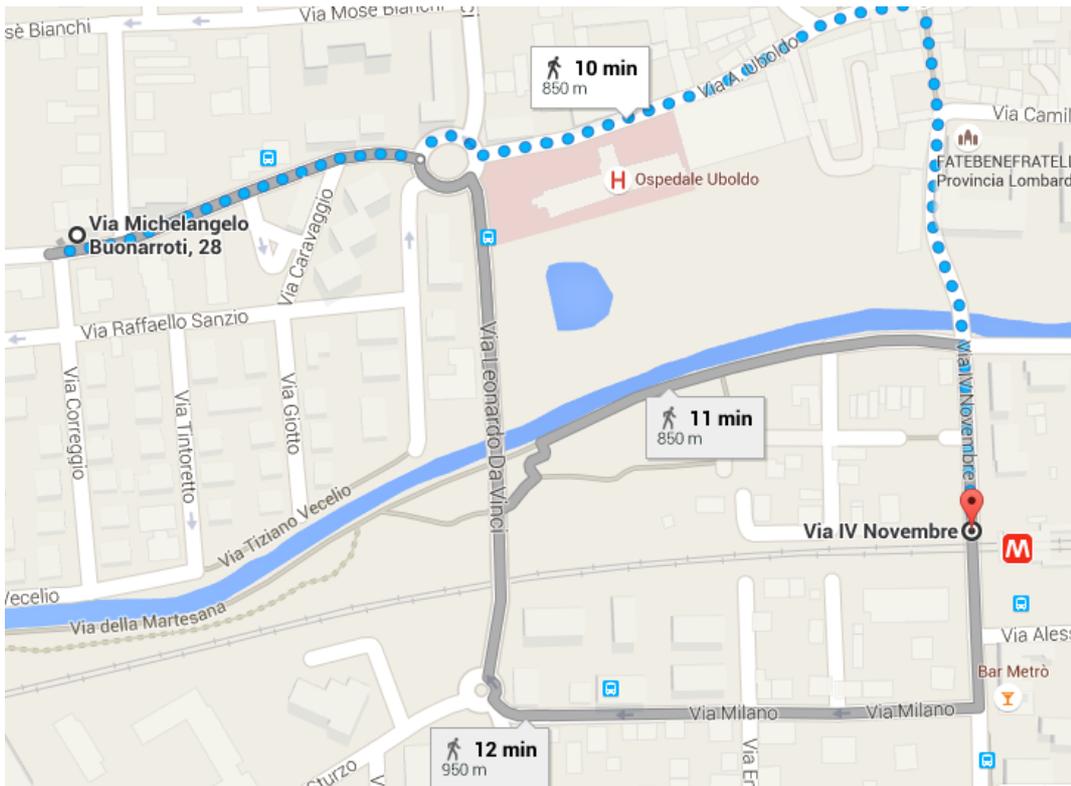
La frequenza (presenza / assenza) viene appositamente registrata e comunicata ai comuni di residenza di ciascun ospite.

Visite guidate alla struttura

Il Servizio può essere visitato dai potenziali ospiti e dai loro familiari previo appuntamento con il Coordinatore (persona incaricata per le visite guidate) negli orari di funzionamento del Servizio.

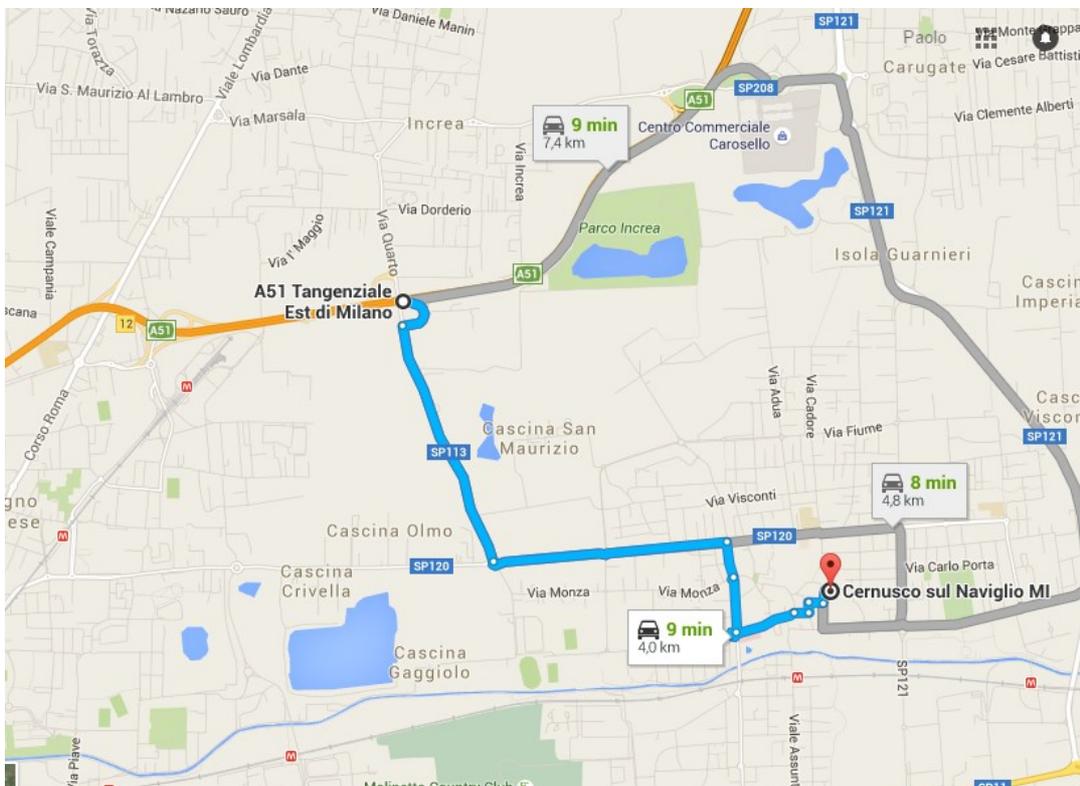
Raggiungibilità della struttura

Il Servizio è ubicato in Cernusco Sul Naviglio, Via Buonarroti 28/A.



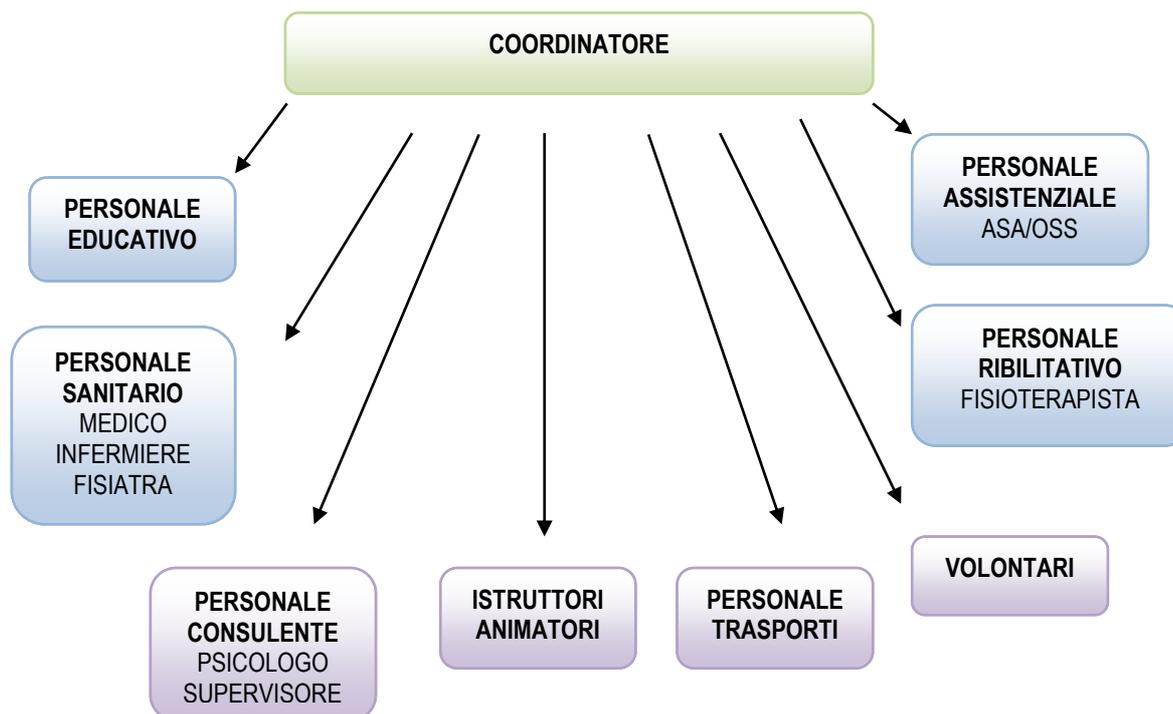
Uscita tangenziale Est N° 13 o N° 14.

Seguire per Cernusco Sul Naviglio



A pochi minuti a piedi dalla stazione della Metropolitana di Cernusco sul Naviglio.

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO (FIGURE PRINCIPALI)



È presente la figura di **Responsabile miglioramento qualità** e **Responsabile dei processi formativi e di supervisione**.

Relativamente al personale specialistico, segnaliamo in particolare le seguenti figure professionali:

- **Medico**: si occupa di monitorare la salute degli ospiti, indirizzando l'ospite e la famiglia laddove sia necessario ad interventi specialistici. Svolge un'azione di collegamento tra i servizi di medicina di base e la famiglia.
- **Infermiere**: si occupa di somministrare le terapie farmacologiche degli ospiti, di compilare il registro di carico e scarico dei farmaci e in generale di intervenire laddove sia necessario.
- **Psicologo**: fornisce un intervento di natura essenziale in quanto previene l'insorgenza della caduta motivazionale supportando il corretto funzionamento del lavoro individuale e d'équipe. La funzione della supervisione è presente sia sul versante del sostegno professionale degli operatori, sia sul versante di analisi, discussione, rielaborazione degli interventi educativi, riabilitativi, assistenziali di ogni singolo caso.
- **Psicologo per i familiari**: è presente una figura di psicologa, che fornisce un supporto al gruppo dei familiari, tramite riunioni mensili.
- **Fisioterapista/tecnici motori**: il fisioterapista fornisce una prestazione riabilitativa di mantenimento e miglioramento della postura e dei movimenti. I tecnici motori gestiscono attività motorie in acqua e in palestra, contribuendo alla progettazione/programmazione e gestione di attività di integrazione/inclusione a sfondo sportivo e motorio in genere.

L'Ente Gestore, di concerto con il Comune di Cernusco sul Naviglio, si riserva di adeguare e variare il personale specialistico, in relazione alle specificità dei bisogni dei ospiti presenti, delle necessità

emerse nei loro Progetti Individuali e nel perseguimento delle citate **Linee di fondo del Progetto del Servizio**.

L'organigramma ed il funzionigramma aggiornato, sono a disposizione degli ospiti e dei caregivers, previa richiesta al Coordinatore di Servizio.

Formazione

Il personale del Servizio è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente (è presente personale in deroga).

Grande attenzione è posta sui processi di formazione e aggiornamento professionale, sia a livello di gruppo che a livello individuale, sulla base di un piano formativo pluriennale.

Volontariato

La figura del volontario è considerata una risorsa assai preziosa per lo svolgimento dell'attività del C.D.D. in quanto supporta l'attività educativa svolta dagli operatori ed estende i legami di rete e con il territorio di appartenenza.

Tutela della Privacy

Il Servizio opera nel pieno rispetto della normativa in materia di Privacy secondo il Regolamento UE n° 679/16 e del D.Lgs. n° 196/03, così come modificato dal D.Lgs. n° 101/18, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

L'interessato/a, al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso, riceve debita informativa scritta dove in particolare sono precisate:

1. Gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento
2. Fonti e finalità della raccolta dei dati
3. Base giuridica del trattamento dei dati
4. Tipi e modalità di trattamento dei dati
5. Natura del conferimento dei dati e conseguenza di un eventuale rifiuto al loro conferimento e trattamento
6. Comunicazione e diffusione dei dati
7. Tipologia di dati raccolti
8. I diritti del soggetto interessato al trattamento dei suoi dati

Sempre all'atto della sottoscrizione del contratto di ingresso, l'interessato/a riceve e, se d'accordo, per autorizzazione sottoscrive specifica liberatoria per la realizzazione e l'utilizzo di audio/immagini/video da parte del Gestore del servizio ed esprime il consenso al trattamento dei dati personali sotto forma di immagini, ricevendo specifica informativa.

Nell'occasione, viene anche richiesto il consenso dell'interessato/a al trattamento dei suoi dati di contatto per l'invio di comunicazioni per fini informativi e formativi da parte del Gestore del servizio.

Gli strumenti elettronici utilizzati nel trattamento dei dati vengono aggiornati con cadenza almeno semestrale al fine di proteggere gli stessi dal rischio di intrusione e dal rischio derivante da virus

informatici; sono previsti backup settimanali di tutti i dati contenuti negli strumenti informatici a disposizione.

In ogni caso, i dati vengono trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzione e perdite nonché il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Tutti gli operatori del Centro Diurno per persone con Disabilità di Cernusco sul Naviglio (i nominativi aggiornati degli operatori sono disponibili nel documento organizzativo e gestionale del Servizio medesimo) sono stati nominati soggetti autorizzati al trattamento dei dati da parte del Gestore e hanno ricevuto, oltre che una formazione specifica, dettagliate istruzioni circa le modalità di trattamento dei dati personali degli ospiti e dei loro familiari.

Coordinatore e modalità di coordinamento

Il Coordinatore del Servizio è il dott. Riccardo Cesco (Laurea Magistrale a indirizzo pedagogico).

Le modalità di coordinamento prevedono l'esercizio di uno sguardo pedagogico nella conduzione dell'equipe e nella gestione dei compiti di programmazione e verifica, che possa promuovere un'elaborazione dei processi quale occasione per imparare dall'esperienza.

Un coordinamento pedagogico costituisce un elemento di garanzia per promuovere una dinamica co-evolutiva nell'interazione tra operatori e ospiti, in grado di fronteggiare derive di standardizzazione e cronicizzazione delle pratiche.

Sono compiti della figura di coordinamento:

- il presidio delle fasi principali della progettazione individualizzata, secondo il modello bio-psico-sociale indicato dall'ICF;
- la cura della documentazione anche quale occasione di costante interrogazione delle prassi in chiave pedagogica;
- la cura dei processi comunicativi con le famiglie;
- la cura e lo sviluppo delle relazioni di rete con le agenzie del territorio;
- le funzioni di presidio organizzativo e gestionale nel funzionamento quotidiano del Servizio.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori del servizio sono identificabili mediante apposito cartellino di riconoscimento (foto, qualifica, numero); il cartellino di riconoscimento viene fornito dall'Ente gestore e viene utilizzato in orario di lavoro, sia all'interno che all'esterno del C.D.D...

Sicurezza

La struttura che ospita il C.D.D. è in possesso dei requisiti di legge in merito a sicurezza dei luoghi di lavoro e sicurezza antincendio, nonché gestione dell'emergenza; sono predisposti DVR e DUVRI.

Gestione delle urgenze

All'interno del CDD è presente un protocollo per la gestione delle urgenze, che prevede la tempestiva chiamata dell'ambulanza, la tempestiva chiamata ai familiari e l'eventuale accompagnamento in PS e la relativa permanenza in attesa dell'arrivo dei familiari.

Le urgenze vengono affrontate con la stretta e continua collaborazione tra il C.D.D. e i servizi sociali professionali competenti di ogni Ente inviante.

Gestione degli imprevisti

Nel caso in cui un ospite accusi un lieve malore come febbre, mal di testa, nausea, dissenteria, ecc. il Coordinatore, o in sua assenza un operatore, contatterà i famigliari informandoli della situazione e concordando, se necessario, il rientro della persona in famiglia fino a guarigione avvenuta.

SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diurno Disabili offre servizi finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Il Centro Diurno Disabili è un servizio semiresidenziale che offre interventi educativi, assistenziali, socio sanitari ed abilitativi a persone con disabilità complesse, attivando un insieme di interventi che "*mirano allo sviluppo di una persona al suo più alto potenziale sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale ed educativo, in relazione al suo deficit fisiologico o anatomico e all'ambiente*", utilizzando un approccio bio-psico-sociale, attraverso Progetti Individualizzati.

Agli ospiti vengono garantite attività volte al raggiungimento di tali obiettivi; le attività variano, in ragione della programmazione connessa ai bisogni degli ospiti ed alla evoluzione del Progetto del Servizio, nel perseguimento delle citate **Linee di fondo del Progetto del Servizio**.

Modalità di erogazione delle prestazioni: le attività e le relative prestazioni in regime diurno vengono erogate sia in forma individuale che di gruppo, con la conduzione dei diversi professionisti, sulla base del programma individuale di ciascuno degli ospiti.

I campi prioritari di azione considerano gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in modo unitario e si distinguono in:

- ✓ Mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica
- ✓ Sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani
- ✓ Sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative
- ✓ Valorizzare le caratteristiche personali

I metodi adottati per il raggiungimento degli obiettivi partono dal presupposto che la persona accolta è un protagonista attivo e non un mero fruitore di interventi e/o terminale dei progetti. Le famiglie e tutti coloro che si prendono cura delle persone sono interlocutori con i quali sviluppare e mantenere un dialogo costante al fine di:

- ✓ Verificare il bisogno della singola persona e della singola famiglia per la coprogettazione e la condivisione di percorsi di presa in carico personalizzati e flessibili
- ✓ Offrire occasioni e interventi per sostenere la responsabilità anche educativa della famiglia che si fa carico della persona con disabilità.

A titolo di esempio e non esaustivo elenchiamo le seguenti attività:

1) Attività Socio-Sanitarie ad elevato grado di integrazione

- ✓ valutazione e soddisfacimento dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali;
- ✓ coordinamento con MMG e specialisti, finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite;
- ✓ aiuto e assistenza nell'igiene personale e nell'alimentazione;
- ✓ gestione delle terapie;
- ✓ controllo diete;
- ✓ consulenze specialistiche.

2) Attività abilitative e riabilitative

- ✓ Educazione al movimento, ginnastica posturale e tecniche delle attività motorie preventive e adattive
- ✓ Attività in piscina
- ✓ Attività di ginnastica dolce
- ✓ Interventi individuali di fisioterapia
- ✓ Laboratorio sugli apprendimenti
- ✓ Atelier di arteterapia

3) Attività Educative, Socio Abilitative e Socio Riabilitative

- ✓ sostegno dei familiari e orientamento alla rete dei servizi: con cadenza mensile incontri condotti da una psicologa, colloqui periodici con il coordinatore e l'equipe del C.D.D.;
- ✓ attività a contenuto educativo quali: Spazio di ascolto strutturato individuale, percorsi sull'educazione all'affettività ed alla sessualità, Laboratorio sulle esperienze autobiografiche, Programmi di arricchimento strumentale
- ✓ Attività di socio abilitazione quali: laboratori espressivi e manuali, Tirocinii risocializzanti, progetto biblioteca e comunicazione CAA e new media, Fruizione di occasioni socializzanti del territorio, laboratorio di cucina, cura dell'orto, promozione alla partecipazione di attività sportive integrate ed adattate

SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO

Servizio pulizia e sanificazione

Le pulizie del Centro vengono svolte dal personale del Servizio, garantendo tutta l'attenzione che il Servizio richiede a livello igienico e sanitario per il suo corretto funzionamento.

Le pulizie si suddividono, per un loro corretto espletamento, in pulizie ordinarie giornaliere, pulizie ordinarie settimanali e pulizie straordinarie periodiche.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione interessa gli ospiti del Centro ed è organizzato all'interno dei locali del C.D.D.

Per tale esigenza, ci si avvale del servizio (garantito dal Comune di Cernusco) della mensa scolastica che serve le scuole del territorio. Il servizio di ristorazione viene garantito dal personale addetto che cura la preparazione dei tavoli, il servizio al tavolo e la pulizia dei locali al termine della distribuzione. In allegato viene posto il menù tipo giornaliero e settimanale.

Il servizio di ristorazione fornisce, oltre al pasto comunemente distribuito, anche le diete speciali per gli ospiti che, dietro presentazione di una certificazione medica, ne facciano richiesta.

Diete Speciali

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli ospiti, che necessitano di diete speciali per motivi di salute (allergie/intolleranze, diabete, ecc), dovranno presentare **apposita istanza all'Ufficio Servizi Sociali del Comune, il quale provvederà al rilascio della relativa autorizzazione.**

L'istanza dovrà essere accompagnata da idonea documentazione e/o certificazione dalla quale dovrà risultare: **la patologia contratta dall'ospite, il periodo per il quale è richiesta la dieta speciale, gli alimenti da escludere e quelli consentiti.** In particolare:

- a. in caso di **allergia, intolleranza alimentare e favismo**, all'istanza dovranno essere allegati gli esiti dei test allergologici riconosciuti dalla comunità scientifica internazionale e/o certificazione specialistica allergologica;
- b. in caso di **diabete**, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica o di centro specialistico con prescrizione dietetica specifica;
- c. in caso di **celiachia**, all'istanza dovrà essere allegata la certificazione medica o di centro specialistico con indicazione degli alimenti privi di glutine;
- d. in caso di malattia metabolica che necessita, a scopo terapeutico, dell'esclusione di **particolari alimenti (fenilchetonuria, glicogenosi, ecc.)**, all'istanza dovrà essere allegata dieta personalizzata stabilita dal centro specialistico o dallo specialista di riferimento;
- e. in caso di sovrappeso, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica con richiesta di dieta ipocalorica.

Diete in Bianco

Tale dieta viene richiesta per situazioni transitorie, che necessitano di piatti semplici con condimenti ridotti a seguito di gastriti, gastroduodeniti, stati post-influenzali e chetosi ricorrenti. Per dieta in bianco si intende la sostituzione del menù del giorno con pasta o riso in bianco, pastina o riso in brodo vegetale, carne bianca al vapore/lessata, filetto di pesce lessato o cotto al vapore formaggio grana o ricotta, patate/carote lessate o al vapore, mela. L'unico condimento concesso per primi, secondi e contorni è olio extravergine di oliva impiegato rigorosamente a crudo.

La richiesta, per diete **della durata massima di cinque giorni**, potrà essere effettuata direttamente dal genitore, familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno dell'ospite al Coordinatore del C.D.D. Sarà cura dei servizi comunali, tramite proprio personale, darne comunicazione al gestore del servizio mensa.

La richiesta di dieta leggera per periodi di durata superiore ai 5 giorni consecutivi, da effettuarsi su apposito modulo, dovrà essere supportata da certificato del medico curante e dovrà essere trasmessa all'Ufficio Servizi Sociali o consegnata al Coordinatore del C.D.D., che provvederà alla trasmissione della relativa documentazione all'Ufficio Servizi Sociali comunale.

Diete per motivazioni religiose ed ideologiche

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli ospiti interessati dovranno presentare apposita istanza all'Ufficio Servizi Sociali, precisando gli alimenti da escludere.

N.B. L'istanza avrà validità limitata **all'anno di funzionamento di riferimento.**

Servizio di trasporto

È previsto un servizio di trasporti, garantito dal personale della Cooperativa Arti & Mestieri Sociali (autisti e accompagnatori) e riservato ai soli ospiti residenti nel Comune di Cernusco sul Naviglio.

Ogni ospite viene accolto sotto la propria dimora in un adeguato mezzo attrezzato, secondo gli orari stabiliti dal C.D.D., e viene accompagnato al Centro tracciando percorsi il più possibile diretti.

I mezzi di trasporto sono provvisti normalmente di n. 9 posti compreso il conducente e vantano un adeguato programma di manutenzione.

È a discrezione della famiglia fare richiesta per usufruire del servizio di trasporto, in quanto gli ospiti possono essere accompagnati direttamente al Servizio dai genitori / familiari / caregivers.

ESPERIENZE RESIDENZIALI

Le esperienze residenziali comportano costi regolati e determinati dal Comune di Cernusco secondo quanto definito da Allegato 12 alla presente Carta.

Esperienze di soggiorno

Il Centro può prevedere l'organizzazione di esperienze di soggiorno presso strutture debitamente attrezzate. Condividiamo la dizione di vacanze intese come *esperienze di vita*: un'esperienza insostituibile di svago, di allentamento dalla *routine*, di cambio climatologico e, in generale, di vantaggio connesso a tutte le dimensioni di una vacanza.

- le *location* e le destinazioni dei soggiorni potranno mutare di anno in anno
- il trasporto potrà essere garantito con mezzi idonei anche per gli ospiti in carrozzina;
- gli operatori previsti per i soggiorni dovranno essere innanzitutto il personale educativo e ausiliario. Potrà essere valutata la partecipazione di personale infermieristico ed esperto motorio. Il rapporto operatori/ospiti è previsto nel rispetto delle classi di fragilità;
- diamo la disponibilità a realizzare esperienze di soggiorno anche nel periodo invernale;
- nei giorni impegnati dai soggiorni, il Servizio C.D.D. resterà comunque aperto; per gli ospiti che non partecipino all'esperienza viene infatti garantita la frequenza presso il Centro Diurno.
- lo staff del Servizio potrà occuparsi di ricevere le iscrizioni, le prescrizioni mediche, le diete alimentari, le dotazioni necessarie per garantire la completa assistenza e cura degli ospiti durante il periodo;
- le attività proposte durante i soggiorni potranno essere decise sulla base delle richieste e delle valutazioni più specifiche e di contesto.

Programma della giornata tipo, durante il periodo di vacanza.

Mattino	sveglia, igiene personale, prima colazione, uscita (passeggiate in spiaggia, mare), attività ludico ricreative, assunzione delle profilassi farmacologiche
Pranzo	igiene personale, consumazione del pasto in struttura nel rispetto delle diete individuali, igiene personale, assunzione delle profilassi farmacologiche
Pomeriggio	riposo pomeridiano, uscita (in spiaggia o nel paese) e/o attività ludico ricreative
Cena	igiene personale, consumazione del pasto in struttura nel rispetto delle diete individuali, igiene personale, assunzione delle profilassi farmacologiche
Sera	uscite in paese, (mercatini, attività ricreative), igiene personale e preparazione al sonno

Esperienze di residenzialità

Il Centro, anche sulla base dei bisogni e delle aspirazioni emerse dagli ospiti e dalle loro famiglie, può prevedere inoltre alcuni percorsi verso la vita indipendente, che, a partire dalle esperienze maturate nel servizio, possano fare sperimentare esperienze di residenzialità strutturate come "scuole di vita indipendente", in idonee strutture del territorio, per un massimo di tre ospiti alla volta, da svolgersi durante il week-end. Tali esperienze, progettate dal C.D.D. insieme al Servizio

Sociale Comunale, ma anche con la collaborazione di altre realtà del terzo settore del territorio, saranno realizzate con la supervisione degli operatori del C.D.D. e vanno intese sia come percorsi utili a fare esperienza di separazione dal nucleo familiare (anche in relazione alle necessità di collocamento istituzionale per il prossimo venir meno dei sostegni familiari), sia come momenti in cui l'aspirazione al *vivere da solo* possa trovare spazio all'interno del percorso di vita dell'ospite del C.D.D., indipendentemente dall'età dello stesso e dalla fase del ciclo di vita familiare. In questa direzione, immaginiamo tali esperienze come azioni ad ogni modo evolutive, sia nel permettere un'osservazione delle componenti necessarie alle possibilità di vita comunitaria (che rimandino a possibili riprese nel lavoro quotidiano del C.D.D.), sia come di percorsi di apprendimento delle capacità di convivenza residenziale da svilupparsi direttamente nel contesto dell'appartamento. In tal senso, sia il numero ridotto di ospiti presenti contemporaneamente, che il processo di preparazione e successiva ri-significazione dell'esperienza, debbono essere considerati come elementi fondamentali per produrre esperienze che lascino il segno di una prospettiva concreta di evoluzione. A questo proposito, fondamentale risulta il lavoro di condivisione con la famiglia, che costituisce un pre-requisito ineludibile, necessario a non produrre esperienze che alla fine si rivelino frustranti per le persone coinvolte. Per il significato attribuito, si esclude quindi che tali esperienze possano rispondere alle pur legittime, ed altrimenti affrontabili, esigenze di sollievo dal carico assistenziale delle famiglie.

RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E CAREGIVERS

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il C.D.D. opera secondo principi di efficienza ed efficacia e si impegna ad una completa informazione sui servizi offerti; ad una valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali sull'attività svolta, riunioni con i familiari, incontri con i Servizi Sociali del Comune di Cernusco sul Naviglio e degli altri comuni invianti, indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti, dei loro familiari e caregivers, tutori, curatori e amministratori di sostegno, nonché degli operatori del Servizio.

Tutti i processi relativi alla valutazione e al perseguimento della qualità del Servizio, rimandano al **Responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità.**

Valutazione del benessere degli ospiti

avviene tramite:

- Riunioni di Equipe;
- Programmazione;
- Confronto con i Familiari;
- Confronto con i Servizi Sociali Comunali;
- Colloqui con gli ospiti laddove possibile.

Valutazione della soddisfazione dei familiari e caregivers

avviene tramite:

- Riunioni periodiche in assemblea plenaria;

- Colloqui periodici con le singole famiglie;
- Questionario di soddisfazione con somministrazione annuale - vedi All. 14

Analisi dei dati rilevati, presa in considerazione delle criticità emerse, diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento

L'equipe di lavoro del Servizio è il contesto individuato per analizzare quanto emerso in sede di rilevazione della soddisfazione del benessere degli ospiti, trattare congiuntamente le criticità emerse, prevenire e gestire eventuali disservizi, con il fine di individuare le relative azioni di miglioramento.

Tali risultati sono affissi in bacheca nonché trasmessi per iscritto ai Comuni invianti, ai Familiari, Tutori, Amministratori di sostegno. In seguito a valutazione congiunta tra l'Ente Gestore e il Comune di Cernusco sul Naviglio, qualora di interesse collettivo, possono essere promossi incontri aperti ai medesimi soggetti o a parte di questi, al fine di discutere nel merito dei dati rilevati, rilevare ipotesi e consigli relativi, nonché presentare le azioni di miglioramento individuate.

Valutazione della soddisfazione degli operatori, anche riguardo al benessere lavorativo

avviene tramite:

- riunioni di Equipe;
- incontri con il Coordinatore;
- incontri del Coordinatore con il Responsabile miglioramento qualità.

L'equipe di lavoro e gli incontri del Coordinatore con i singoli operatori del Servizio sono il contesto per analizzare quanto emerso in sede di rilevazione della soddisfazione del benessere degli operatori e per trattare le criticità emerse, con il fine di individuare collegialmente le relative azioni di miglioramento.

Prevenzione e gestione dei disservizi

Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo delle stesse: a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Ospiti che usufruiscono dei servizi. La rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti, delle loro famiglie e degli operatori è utile sia per garantire uno standard qualitativo elevato sia per la prevenzione e la gestione dei disservizi (per la rilevazione e gestione dei disservizi vedi anche paragrafo "Tutela dei diritti, suggerimenti e reclami").

TUTELA DEI DIRITTI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Modulo di reclamo

Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo delle stesse: a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Ospiti che usufruiscono dei servizi.

In tale direzione un contributo concreto al miglioramento della qualità del Servizio, avviene tramite la ricezione di reclami, apprezzamenti e segnalazioni scritte dagli ospiti e dai loro caregivers. Può essere presentato reclamo o apprezzamento scritto (a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e/o per portare eventuali apprezzamenti,

suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse), presso l'Ente Gestore, compilando l'apposito modulo predisposto (vedi allegato).

Il reclamo / apprezzamento / segnalazione può essere presentato:

- ✓ per iscritto, come suddetto, a mezzo posta, posta elettronica o fax;
- ✓ tramite colloquio telefonico con gli operatori del C.D.D. la cui trascrizione dovrà essere controfirmata dall'interessato;
- ✓ con colloquio diretto con gli operatori del C.D.D. e sottoscrizione di reclamo.

Ricevute le osservazioni e i reclami, verificate le cause, esaminate le motivazioni, l'Ente Gestore si impegna a dare in ogni caso risposta scritta al reclamo / segnalazione entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo / segnalazione.

L'Ente Gestore stabilisce inoltre, laddove ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema segnalato. Di tale risoluzione viene data comunicazione scritta a chi ha presentato il reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo / segnalazione.

Premessa

Il C.D.D. è un Servizio socio sanitario che accoglie:

1. persone con disabilità complessa, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi della scheda individuale disabile (SIDI);
2. di età superiore ai 18 anni e di norma sino ai 65 anni;
3. con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari;
4. che abbiano assolto l'obbligo scolastico;
5. per i quali, non è programmabile un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

In casi eccezionali e solo in presenza di specifiche condizioni, possono essere accolti minori d'età.

Non possono accedere al servizio i soggetti con patologia psichiatrica per i quali è competente il Servizio Sanitario, come il Centro Psico-Sociale (C.P.S.).

Sempre nell'ottica di proporre interventi individualizzati si prevedono attività supportate da precisi programmi rilevabili dal progetto individuale (P.I.).

La Cooperativa Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali, in qualità di Ente Gestore, concordemente con il Comune di Cernusco S/N, predispone il Contratto di ingresso al Servizio (vedi modello in allegato), che viene sottoscritto:

- ✓ dall'ospite, ovvero dal suo legale rappresentante (in qualità di familiare / Amministratore di Sostegno / Tutore),
- ✓ dal Comune di Cernusco sul Naviglio,
- ✓ dal Comune Inviante,
- ✓ dall'Ente Gestore.

Con tale contratto vengono definiti e disciplinati i rapporti giuridici ed economici tra le parti.

Criteri di accesso

L'ammissione al Centro è subordinata alla sussistenza dei requisiti da parte degli aventi diritto, come previsti dalla DGR N. VII/18334 del 23 Luglio 2004, fatto salvo per i casi eccezionali previsti per gli ospiti che non abbiano adempiuto gli obblighi espressi al punto 4 del precedente paragrafo (Premessa) o che rientrino nella fattispecie del punto 2 del medesimo.

L'ammissione al Centro viene disposta dall'Ente gestore del C.D.D., su richiesta (come da modello allegato) presentata dalla famiglia/rappresentante legale all'Ente Gestore medesimo ovvero al Comune di Cernusco sul Naviglio, il quale provvede in tal caso ad inoltrare tale richiesta all'Ente Gestore.

E' prevista una Commissione Valutazione Accessi e Dimissioni (di seguito denominata C.V.A.D.), che di norma si riunisce con cadenza almeno semestrale, composta:

- ✓ dal Coordinatore di Servizio
- ✓ dal Referente tecnico del C.D.D. del Comune di Cernusco S/N
- ✓ dall'Assistente Sociale delegata dal Comune di Cernusco S/N alla presa in carico degli ospiti del C.D.D.
- ✓ da un componente del personale amministrativo del Comune di Cernusco S/N

avvalendosi eventualmente del contributo di personale tecnico specialistico, convocato al bisogno.

La C.V.A.D. stabilisce l' idoneità dell'ospite alla tipologia del Servizio C.D.D., attribuendo un punteggio secondo i seguenti criteri d'accesso:

Indicatori di fragilità	Punteggio	Criteri per l'attribuzione	Punteggi
Grado di invalidità del richiedente	0-10	Indennità di accompagnamento	
	100% = 5	Invalidità civile	
	90 % = 4		
	80 % = 3		
	70 % = 2		
	60 % = 1		
	50% = 0		
Età	18 = 5		18
	19 = 4,5		19
	20 = 4		20
	21 = 3,5		21
	22 = 3		22
	23 = 2,5		23
	24 = 2		24
	25 = 1		25
	0	Oltre i 26	0
Condizione socio ambientale	0 – 6	Assenza di genitori	0
		Assenza o impossibilità a collaborare degli obbligati per legge	0
		Presenza di ulteriori familiari disabili nel nucleo familiare	0
		Assenza rete di sostegno	0
		Isolamento ambientale	0
		Inadeguatezza del domicilio	0
Grado di autonomia	Da 1 - 5 1 = autonomo 3 = necessità di sostegno/ausilio 5 = non autonomo	Sa lavarsi	0
		Sa vestirsi	0
		Cura del sé	0
		Deambulazione	0
		Mangia da solo	0
		Sa esprimersi	0
Tempo di permanenza in graduatoria	3 punti per ogni anno di attesa		0
Ambito distrettuale	3 punti se compreso nel Distretto 4.		0
	1 punto facente parte di altri distretti		
Totale			0

Su proposta della C.V.A.D., il Comune di Cernusco, di concerto con l'Ente Gestore, si riserva di modificare lo schema di attribuzione dei punteggi per la definizione della graduatoria di accesso. In caso di modificazioni, l'Ente gestore si impegna ad integrare la presente Carta dei servizi, con i nuovi criteri, dandone comunicazione agli interessati.

In fase di attribuzione di costruzione della graduatoria la commissione del servizio indica la compatibilità dell'ospite con le condizioni di sostenibilità del servizio e delle disponibilità di risorse per garantire una presa in carico adeguata e coerente con i bisogni della persona richiedente.

Le richieste di ammissione (vedi modulo in allegato alla presente carta), indirizzate al Comune di Cernusco S/N, vengono analizzate dalla C.V.A.D. che dà seguito alla procedura di ingresso.

In caso di valutazione positiva, l'ospite viene quindi accolto e preso in carico dal Servizio per un periodo di osservazione di durata massima di 30 giorni di calendario, che comprende:

- ✓ frequenza del Servizio, eventualmente con una progressività che agevoli l'inserimento in struttura dell'ospite;
- ✓ raccolta anamnestica e valutazioni nelle diverse aree specialistiche da parte dei componenti dell'équipe del C.D.D.
- ✓ incontri tra il Coordinatore e la famiglia;
- ✓ colloqui tra Educatore referente sul progetto dell'ospite e famiglia e/o Referente dell'Ente inviante;
- ✓ eventuale raccordo con servizio specialistico inviante;
- ✓ eventuale incontro tra psicologa e famiglia;
- ✓ compilazione ed invio della scheda SIDI (tale scheda classifica la fragilità dell'ospite e la quantificazione della corrispondente quota sanitaria. Il Cut off per l'appropriatezza sanitaria è determinato dall'appartenenza alla classe 5 su una scala da 1 a 5).

Entro il termine del periodo d'osservazione, l'équipe stende il Profilo di funzionamento (ICF based) e il Progetto Individualizzato.

Nel caso in cui la scheda SIDI, definita tramite l'osservazione dell'équipe del C.D.D., dovesse definire un'appartenenza dell'ospite alla classe 6, viene convocata la C.V.A.D. che valuterà l'appropriatezza della frequenza dell'ospite al C.D.D., ovvero il suo invio ad un servizio/progetto a lui più idoneo.

L'Ente inviante terrà incontri periodici con gli operatori del Centro Diurno; in particolare dopo i primi sei mesi di inserimento deve essere effettuato un incontro per una verifica più approfondita del progetto precedentemente individuato ed una sua messa a punto, in base alle osservazioni fatte ed agli elementi acquisiti durante il primo periodo di osservazione.

Lista d'attesa

Qualora le richieste di ammissione al Centro siano superiori all'offerta, viene approntata una lista d'attesa depositata presso il Comune di Cernusco S/N. Avranno priorità di inserimento i soggetti che hanno ottenuto il maggior punteggio in base alla graduatoria predisposta dalla C.V.A.D.

Modalità di frequenza

La continuità della frequenza al CDD, rappresenta una condizione indispensabile per la migliore adeguatezza delle cure, e per il percorso di mantenimento e sviluppo delle prerogative individuali degli ospiti. Corrisponde inoltre al dovere civico di responsabilizzazione nell'uso corretto di risorse pubbliche destinate alla cura delle persone con disabilità, da parte degli ospiti e dei loro tutori.

L'ospite e la sua famiglia pertanto si impegnano a garantire una frequenza continuativa. In caso di assenza la famiglia è tenuta a darne comunicazione al Servizio all'inizio della mattina per consentire la migliore organizzazione del Servizio.

Assenze per ragioni diverse da malattia e ricoveri, che comportino periodi prolungati di astensione dalla frequenza, debbono essere concordati con il Servizio, tramite colloquio con il Coordinatore.

Dimissione e continuità assistenziale delle cure

La dimissione dal Servizio viene richiesta al Comune di Cernusco S/N dall'ospite o dalla famiglia/rappresentante legale attraverso il Servizio Sociale del Comune inviante, che provvede ad inoltrare tale richiesta motivata, con comunicazione scritta e preavviso di almeno 30 giorni, pena il pagamento della retta per il periodo di mancato preavviso.

La C.V.A.D. valuterà la richiesta di dimissioni.

Le dimissioni possono, altresì, essere disposte dalla C.V.A.D., previa assunzione delle valutazioni tecniche dell'equipe del C.D.D., nei seguenti casi:

- ✓ raggiunti limiti di età;
- ✓ il progetto individuale abbia esaurito la sua validità di intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale ovvero quando vi sia una valutazione di inadeguatezza delle caratteristiche del Servizio rispetto ai bisogni dell'ospite;
- ✓ quando cambiamenti nel funzionamento della persona e/o nei criteri di determinazione dell'appropriatezza della componente sanitaria, comportino il passaggio ad una classe di fragilità che escluda la quota sanitaria.
- ✓ nel caso di comprovata e reiterata impossibilità di collaborazione con il tutore legale sul progetto sulla persona ospite del C.D.D., tale da compromettere l'adeguatezza degli interventi.

In ogni caso, non vi può essere sospensione o interruzione del Servizio senza il preventivo coinvolgimento della famiglia/rappresentate legale.

Nei casi di dimissioni e trasferimenti, anche presso altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie, la continuità assistenziale e delle cure viene garantita attraverso il protocollo relativo alle dimissioni degli ospiti, come segue:

COSA	CHI	DOVE	QUANDO
Predisposizione Relazione di dimissione contenente: - anamnesi bio psico sociale - sintesi del percorso dell'ospite - caratteristiche e stato di salute dell'ospite (compresi eventuali trattamenti effettuati e la necessità di ulteriori trattamenti) - copia del PI dell'anno in corso	Coordinatore Educatore ASA		Al momento della comunicazione di dimissioni

- copia della pianificazione degli interventi e della programmazione settimanale delle attività			
Colloquio con i servizi riceventi	Coordinatore	Presso il C.D.D. o la struttura di provenienza	Prima dell'attuazione dell'accompagnamento
Accompagnamento dell'ospite presso la nuova struttura	Educatore ASA	Nuova struttura	Secondo il calendario stilato con l'Assistente Sociale titolare del caso, la nuova struttura e i familiari
Chiusura del FASAS	Coordinatore		Al momento delle dimissioni dell'ospite
Chiusura trattamento in SIDIWEB	Coordinatore		Al momento delle dimissioni dell'ospite

ALTRE GARANZIE

Accesso e copia della documentazione sociosanitaria

Fermi i principi stabiliti dal Regolamento UE n° 679/16 e del D.Lgs. n° 196/03, così come modificato dal D.Lgs. n° 101/18 "Codice in materia di protezione dei dati personali", può essere richiesto, da parte dei familiari dell'ospite e/o dagli aventi diritto, l'accesso e/o la copia dei documenti presenti nel FASAS, tramite richiesta scritta al Coordinatore del Servizio. La richiesta verrà soddisfatta gratuitamente entro massimo 7 giorni lavorativi.

Rilascio delle dichiarazioni fiscali

Il Comune di Cernusco sul Naviglio e gli altri enti invianti provvedono, ove previste, all'incasso delle rette di compartecipazione alla spesa e al rilascio annuale alle famiglie delle relative certificazioni ai fini fiscali e alla comunicazione telematica alla Agenzia delle Entrate delle informazioni necessarie per precompilazione della dichiarazione dei redditi. La Cooperativa Libera compagnia di Arti & Mestieri Sociali, in qualità di Ente gestore del servizio, si impegna a fornire annualmente agli Enti invianti le informazioni necessarie per il rilascio delle certificazioni fiscali e per la comunicazione telematica alla Agenzia delle Entrate per la precompilazione della dichiarazione dei redditi.

RETTA DI FREQUENZA

La retta di frequenza viene stabilita e recuperata dal Comune di Cernusco sul Naviglio.

Gli Enti invianti diversi dal Comune di Cernusco, stabiliscono e recuperano dall'ospite/famiglia le quote di compartecipazione alla spesa, ove previste.

Il costo della retta viene indicato in allegato alla presente Carta dei Servizi ed è suscettibile di adeguamento annuale (decorrente di norma dal 1° gennaio di ciascun anno), con delibera di Giunta Comunale.

La retta di frequenza comprende i costi relativi a:

- ✓ prestazioni di assistenza socio-riabilitativa ed educativa definite nell'elaborazione del P..I. dell'ospite;
- ✓ trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche;
- ✓ eventuale trasporto da/per il Centro degli ospiti residenti
- ✓ il costo del servizio di ristorazione

Dalla retta di frequenza **sono esclusi**:

- ✓ il **costo delle esperienze residenziali**, che vengono anch'essi approvati annualmente con delibera di Giunta Comunale.

ca Dirigente del Settore Servizi Sociali
Comune di Cernusco Sul Naviglio (MI)

Richiesta di ammissione

A cura del richiedente e del servizio sociale inviante

Si richiede l'ammissione presso il Centro Diurno per persone con Disabilità sito in Cernusco sul Naviglio (MI), via Buonarroti, 28/A - del /della Signor/Signora:

Cognome Nome _____

In carico al servizio sociale del Comune di _____

Proveniente da (altra agenzia/servizio) _____

Frequenza richiesta: Tempo Pieno Tempo Parziale, specificare: _____

Data prevista per l'inserimento: _____

Motivazione prevalente Progetto Educativo, specificare: _____

Sostegno Assistenziale, specificare _____

Sostegno Sanitario, specificare _____

Intervento Riabilitativo, specificare _____

Sollievo familiare, specificare _____

Altro, specificare _____

DATI ANAGRAFICI

Nata/o il _____ A _____ M F

Residente a _____ in via _____

Codice fiscale _____ N° tessera sanitaria _____

Invalità civile riconosciuta il _____ dall'ATS di _____ percentuale _____

Certificato di gravità ai sensi della Legge104/92 art. 3 rilasciato il _____

Indennità di accompagnamento dal: _____

FIGURA DI SOSTEGNO

<input type="checkbox"/> Genitore	<input type="checkbox"/> Tutore	<input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno	<input type="checkbox"/> Altro
<i>Nome e Cognome</i>		<i>Data di Nascita</i>	<i>Luogo</i>
<i>Residenza</i>		<i>Codice Fiscale</i>	
<i>Parentela</i>		<i>Professione</i>	<i>Telefono</i>
<i>In grado di esercitare sostegno</i> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			

Dichiaro di assumermi ogni responsabilità in merito alla veridicità dei dati in essa contenuti ed autorizzo la raccolta, la trasmissione e l'archiviazione dei dati personali all'interno della rete degli enti competenti per legge in materia di servizi socio-sanitari/assistenziali nel rispetto del diritto alla riservatezza, in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE n° 679/16 e del D.Lgs. n° 196/03, così come modificato dal D.Lgs. n° 101/18.

Dichiaro, nel caso la presente richiesta fosse favorevolmente accolta – ora per allora – di accettare, senza eccezioni di sorta, le condizioni esposte nella "Carta del Servizi", che ho ricevuto e della quale ho preso conoscenza prima di sottoscrivere la presente domanda.

In fede

Data

Firma del richiedente

Data

Firma dell'Assistente Sociale

Si allegano

- Scheda di Anamnesi Familiare e Sociale e Ambientale
- Scheda Presentazione
- Documento di presa visione della documentazione da presentare in fase di iscrizione

SCHEDA DI ANAMNESI FAMILIARE SOCIALE E-AMBIENTALE

A cura del servizio sociale inviante

NUCLEO FAMILIARE

<i>Nome e Cognome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>Parentela</i>	<i>Professione</i>
<i>Telefono</i>	<i>In grado di esercitare sostegno</i>		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>Parentela</i>	<i>Professione</i>
<i>Telefono</i>	<i>In grado di esercitare sostegno</i>		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>Parentela</i>	<i>Professione</i>
<i>Telefono</i>	<i>In grado di esercitare sostegno</i>		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>Parentela</i>	<i>Professione</i>
<i>Telefono</i>	<i>In grado di esercitare sostegno</i>		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>Parentela</i>	<i>Professione</i>
<i>Telefono</i>	<i>In grado di esercitare sostegno</i>		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

ALTRE PERSONE SIGNIFICATIVE DI RIFERIMENTO O DI SOSTEGNO

<i>Nome e Cognome</i>	<i>Data di Nascita</i>	<i>Parentela</i>	<i>Professione</i>	<i>Telefono</i>

CONDIZIONE SOCIOAMBIENTALE

Risorse Solidali	<input type="checkbox"/> PRESENTI <input type="checkbox"/> ASSENTI	Specificare:
Altri familiari disabili o con bisogni assistenziali	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Specificare:
Condizione di Isolamento	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Domicilio	Barriere Architettoniche <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Adeguatezza Spazi <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Data

Firma dell'Assistente Sociale

SCHEDA DI PRESENTAZIONE**VALUTAZIONE SANITARIA***A cura del richiedente o del servizio sociale inviante*

Cognome Nome _____

Nato il _____ a _____

 M F

Residente a _____ in via _____

In carico al servizio sociale del Comune di _____

Proveniente da altro servizio _____

Medico Curante: _____

Medico Specialista: _____

EVENTO INDICE**DIAGNOSI PRINCIPALE****ALTRE DIAGNOSI****PROBLEMI CLINICI**

<input type="checkbox"/> Nessun problema	<input type="checkbox"/> Trattamento dialitico peritoneale	<input type="checkbox"/> Trattamento emodiliaco
<input type="checkbox"/> Tracheotomia	<input type="checkbox"/> Ano preternaturale	<input type="checkbox"/> Malattia della pelle o dermatite
<input type="checkbox"/> Radioterapia	<input type="checkbox"/> Chemioterapia	

FUNZIONI PRIMARIE**Parametri vitali**

Pressione arteriosa	<input type="checkbox"/> Nessun problema (frequenza semestrale)	<input type="checkbox"/> Necessita di monitoraggio (frequenza _____)
Frequenza cardiaca	<input type="checkbox"/> Nessun problema (frequenza semestrale)	<input type="checkbox"/> Necessita di monitoraggio (frequenza _____)

Compenso cardio-circolatorio

<input type="checkbox"/> Soddisfacente	<input type="checkbox"/> Scompensato	<input type="checkbox"/> In compenso farmacologico
--	--------------------------------------	--

Respirazione

<input type="checkbox"/> Nessun problema	<input type="checkbox"/> Respira con ventilatore	<input type="checkbox"/> Necessita di broncoaspirazione
<input type="checkbox"/> Ossigenoterapia		

Osservazioni/DisposizioniMonitoraggio saturazione O2 in aria si (frequenza _____) no

Alimentazione

<input type="checkbox"/> Alimentazione naturale	<input type="checkbox"/> Alimentazione parenterale	<input type="checkbox"/> Alimentazione speciale: specificare	<input type="checkbox"/> Disfagia
<input type="checkbox"/> Autonomo al pasto	<input type="checkbox"/> Necessita di supervisione al pasto, specificare:	<input type="checkbox"/> Necessita di assistenza al pasto, specificare:	
<i>Osservazioni/Disposizioni</i>			
Valutazione rischio nutrizionale	<input type="checkbox"/> peso e altezza (BMI)	(frequenza semestrale)	
	<input type="checkbox"/> circonferenza brachiale	(frequenza _____)	
Diabete	<input type="checkbox"/> controlli glicemici (DTX)	(frequenza _____)	

Cateterismo/Continenza urinaria

<input type="checkbox"/> Nessun cateterismo	<input type="checkbox"/> Cateterismo permanente	<input type="checkbox"/> Cateterismo intermittente
<input type="checkbox"/> Continenza totale	<input type="checkbox"/> Incontinenza parziale	<input type="checkbox"/> Incontinenza totale
<i>Osservazioni/Disposizioni</i>		
<input type="checkbox"/> Cambio del presidio	(ore _____)	(ore _____)

Evacuazione/Continenza fecale

<input type="checkbox"/> Evacuazione naturale	<input type="checkbox"/> Evacuazione assistita (presenza Infermiere professionale)	<input type="checkbox"/> Evacuazione supportata (presenza operatore)
<input type="checkbox"/> Continenza totale	<input type="checkbox"/> Incontinenza parziale	<input type="checkbox"/> Incontinenza totale
<i>Osservazioni/Disposizioni</i>		
<input type="checkbox"/> Cambio del presidio	(ore _____)	(ore _____)

Piaghe da decubito

<input type="checkbox"/> Non ha piaghe da decubito	<input type="checkbox"/> Condizione di rischio	<input type="checkbox"/> Ha piaghe da decubito
--	--	--

Vista

<input type="checkbox"/> Normale	<input type="checkbox"/> deficit corretto da protesi e/o occhiali in uso	<input type="checkbox"/> grave deficit non correggibile	<input type="checkbox"/> cecità completa
----------------------------------	--	---	--

Udito

<input type="checkbox"/> Normale	<input type="checkbox"/> deficit corretto da protesi in uso	<input type="checkbox"/> grave deficit non correggibile	<input type="checkbox"/> sordità completa
----------------------------------	---	---	---

ALTRI INDICATORI**Linguaggio**

<input type="checkbox"/> Nessun Problema	<input type="checkbox"/> Disartia	<input type="checkbox"/> Afasia con buona comprensione	<input type="checkbox"/> afasia globale	<input type="checkbox"/> Parola frase	<input type="checkbox"/> Ecolalia
--	-----------------------------------	---	---	---------------------------------------	-----------------------------------

Mobilità

<input type="checkbox"/> Nessun problema	<input type="checkbox"/> Mobilità ridotta	<input type="checkbox"/> Necessita ausili in uscita	<input type="checkbox"/> Necessita ausili sempre
<i>Osservazioni/Disposizioni</i>			
<input type="checkbox"/> Cambio posturale	(ore _____)	(ore _____)	

Alterazioni neurologiche

<input type="checkbox"/> Epilessia compensata farmacologicamente	<input type="checkbox"/> Epilessia farmaco resistente	<input type="checkbox"/> Spasticità	<input type="checkbox"/> Paraplegia	<input type="checkbox"/> Tetraplegia	<input type="checkbox"/> Emiparesi
---	--	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

Problemi comportamentali

<input type="checkbox"/> Nessun problema	<input type="checkbox"/> Necessita sorveglianza o controllo (rapporto individualizzato)	
<input type="checkbox"/> Autolesionismo, specificare:	<input type="checkbox"/> Comportamenti stereotipati, specificare	<input type="checkbox"/> Aggressione o Distruzione o Comportamento Oppositivo, specificare:

Problemi psichiatrici

<input type="checkbox"/> Nessun problema	<input type="checkbox"/> In cura presso servizi psichiatrici	<input type="checkbox"/> Depressione	<input type="checkbox"/> Deliri/Allucinazioni
<input type="checkbox"/> Ansia	<input type="checkbox"/> Dipendenze		

Autonomie

Vestizione	<input type="checkbox"/> Autonomo	<input type="checkbox"/> Necessita supervisione	<input type="checkbox"/> Necessita supporto
Igiene/Cura di sè	<input type="checkbox"/> Autonomo	<input type="checkbox"/> Necessita supervisione	<input type="checkbox"/> Necessita supporto

Terapie Farmacologiche in atto

<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Terapia in atto:
	<input type="checkbox"/> orario ()

Terapie Riabilitative

<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Si specificare:
	<input type="checkbox"/> Si specificare:

Allergie o intolleranze note

<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Si, specificare:

Malattie Infettive

<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Si, specificare:
----------------------------------	---

Nome Cognome del compilatore

Ruolo/Professione

Data

Firma

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE IN FASE DI ISCRIZIONE

Richiedente:

- Carta di identità e Codice Fiscale del richiedente;

Ospite

- Carta di identità e Codice Fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Cartellino esenzione ticket;
- Verbale accertamento invalidità civile /indennità accompagnamento o indennità di frequenza;
- Verbale del dispositivo del giudice tutelare in merito alla Tutela Giuridica del richiedente
- Relazione sulle condizioni socio-ambientali redatta dall'assistente sociale del comune di appartenenza.
- Scheda DI Presentazione - Valutazione Sanitaria redatta dal MMG o Medico Specialista
- Copia della documentazione sanitaria e delle relazioni cliniche;
- Certificato attestante l'assenza di malattie tubercolari redatta a cura di un presidio pneumologico del territorio di residenza dell'ospite o della ATS Città Metropolitana di Milano;
- Certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive tali da compromettere la vita di comunità;
- Certificato vaccinazioni obbligatorie;

Per presa visione:

Data

Firma del richiedente

**CONTRATTO D'INGRESSO ALL'UNITÀ D'OFFERTA SEMIRESIDENZIALE
CENTRO DIURNO DISABILI – CDD “IL FIORE”**

(ai sensi della D.G.R. X/1185 del 20 dicembre 2013)

Il Centro Diurno Disabili è un servizio semiresidenziale che offre interventi abilitativi e riabilitativi a persone con disabilità complesse attivando un insieme di interventi che mirano allo sviluppo della persona sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale ed educativo.

PREMESSO CHE

ai sensi della D.G.R. X/1185 del 20 dicembre 2013, **le parti contraenti del presente Contratto di Ingresso sono:**

il/la Signor/a _____

nata/o a _____ il _____

Cod. Fiscale _____ residente in _____

in qualità di genitore/Amministratore di Sostegno/Tutore in forza del decreto di nomina emesso dal Giudice Tutelare del Tribunale di _____ (che si allega in copia)

di Signor/a (nome e cognome) _____

nata/o a _____ il _____

Cod. Fiscale _____ residente in _____

E/O

il/la Signor/a (nome e cognome) _____
personalmente, **in qualità di ospite e diretto interessato**

E

il Comune di _____ **in qualità di Ente inviante**

E

il Comune di Cernusco sul Naviglio in qualità di Ente titolare della struttura e committente del Servizio

E

la Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali – Cooperativa Sociale a rl, in qualità di Ente Gestore

PREMESSO ALTRESÌ CHE

- il Comune inviante, che effettua la richiesta di inserimento, è, ai sensi degli art. 6 della L. 8 novembre 2000 n. 328 e dell'art. 13 della L. R. 12 Marzo 2008 n. 3, titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali

ed ad esso compete, ai sensi 14 della L. 8 novembre 2000 n. 328, l'elaborazione di un progetto di intervento globale per la persona disabile;

- l'Ente Gestore, che effettua l'inserimento presso il Centro, è titolare dell'elaborazione di interventi individualizzati a favore della persona con disabilità in carico;
- la richiesta di inserimento ha superato positivamente tutte le fasi dell'iter di valutazione previsto;
- l'inserimento è avvenuto con il consenso libero e informato dell'ospite e/o, se del caso, del soggetto che lo rappresenta.

Tutto ciò premesso, fra le suddette parti

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

1. Premesse e oggetto del contratto

Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Il presente contratto ha per oggetto l'inserimento dell'ospite presso il Centro Diurno per persone con Disabilità di Cernusco sul Naviglio.

2. Obblighi dell'Ente Gestore

L'Ente Gestore, tramite il CDD, **accoglie** il/la signor/a _____ a partire dal giorno _____ dal lunedì al venerdì con modalità di frequenza:

tempo pieno

part time

e si impegna a:

- a) erogare tutti i servizi e le prestazioni definiti nell'allegata Carta dei Servizi, tutelando i diritti dell'ospite come definiti nella medesima Carta, in conformità con quanto previsto dalle normative nazionali e regionali vigenti, in particolare dalla DGR 18334/04, dalla L. 3/08, dalla DGR X/1185/2013 e dalla DGR X/2569/2014, comunicando ai soggetti interessati ogni eventuale modifica alla Carta dei Servizi;
- b) elaborare un Progetto Individualizzato, secondo le indicazioni impartite da Regione Lombardia, con il libero e informato consenso dell'ospite e/o del suo rappresentante;
- c) predisporre e costantemente aggiornare il Fascicolo Sanitario Assistenziale (Fa.S.As.) per la corretta gestione dell'intervento e informare l'ospite, le persone da lui delegate e/o il suo legale rappresentante relativamente alle sue condizioni di salute e al suo stato di bisogno;
- d) garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali;
- e) consentire l'accesso e la copia della documentazione sociosanitaria ai familiari dell'ospite e/o agli aventi diritto, nelle modalità previste dalla Carta dei Servizi;
- f) garantire la sicurezza dell'ospite, stipulando idonea polizza assicurativa di responsabilità civile e antinfortunistica;
- g) custodire oggetti e beni personali dell'ospite con riferimento al Progetto Individualizzato, declinando ogni responsabilità nel caso tali oggetti e beni non vengano consegnati espressamente agli operatori del CDD;
- h) mantenere i contatti di rete con gli altri servizi sociali del territorio;
- i) fornire annualmente all'Ente inviante le informazioni necessarie per il rilascio delle certificazioni fiscali e per la comunicazione telematica all'Agenzia delle Entrate per la precompilazione della dichiarazione dei redditi.

3. Obblighi del Comune di Cernusco sul Naviglio

Il Comune di Cernusco di Naviglio **s'impegna**, con provvedimento dell'organo comunale competente, a stabilire annualmente la **retta mensile di frequenza, detratti i contributi sanitari**.

La retta di frequenza è rivalutabile annualmente (vedi art. 6, costo del Servizio).

La retta di frequenza comprende i costi relativi a:

- prestazioni di assistenza socio-riabilitativa ed educativa definite nell'elaborazione del P.I. dell'ospite;
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche svolto dall'Ente Gestore del Servizio;

- eventuale trasporto da/per il Centro degli ospiti, svolto dall'Ente Gestore del Servizio;
- mensa

4. Obblighi del Comune inviante

Il Comune inviante **si impegna a:**

- a) collaborare nelle fasi di inserimento dell'ospite;
- b) monitorare l'andamento della frequenza dell'ospite all'interno del Servizio, attraverso incontri programmati;
- c) sostenere, dall'ingresso alle eventuali dimissioni, e comunque con le modalità previste dalla Carta dei Servizi, il pagamento della retta del Servizio per i giorni di funzionamento dello stesso (47 settimane annue);
- d) rispettare la Carta dei Servizi della struttura CDD;
- e) garantire il trasporto al/dal CDD dei propri ospiti;
- f) in caso di compartecipazione alla spesa da parte della famiglia dell'ospite o di quest'ultimo direttamente, rilasciare ai soggetti interessati la relativa certificazione della retta ai fini fiscali e trasmettere telematicamente le informazioni fiscali necessarie all'Agenzia delle Entrate per la precompilazione della dichiarazione dei redditi.
- g) pagare la **retta mensile** nei tempi e con le modalità richieste.

5. Obblighi del sottoscrittore e/o dell'ospite diretto interessato

Il sottoscrittore **s'impegna a:**

- a) prendere visione, approvare e rispettare, senza eccezione alcuna, tutti i documenti facenti parte integrante della pratica di Ammissione al Servizio in particolare per quanto concerne:
 - la Carta dei Servizi del CDD
 - il presente Contrattoche si dichiara esplicitamente di aver ricevuto, letto ed approvato senza eccezione alcuna;
- b) rendere edotti del contenuto della Carta dei Servizi del CDD e del presente Contratto tutti i componenti della famiglia dell'ospite da parte dei quali s'impegna altresì a farne garantire il rispetto;
- c) fornire al CDD farmaci e presidi personali utili alla cura dell'ospite.
- d) frequentare le attività del CDD, nel rispetto delle regole dello stesso, e comunque nei modi concordati e previsti dalla Carta dei Servizi;
- e) produrre e consegnare la documentazione necessaria per l'inserimento al CDD, quali copia delle certificazioni medico-sanitarie, dei documenti personali o di ogni altra documentazione significativa del percorso dell'ospite precedente all'inserimento;
- f) comunicare tempestivamente al CDD, nella persona del Coordinatore o di un suo incaricato, eventuali cambiamenti e aggiornamenti sullo stato psico-socio-sanitario dell'ospite;
- g) pagare l'eventuale quota di **retta mensile** a suo carico nei tempi e con le modalità richieste e le **eventuali altre quote** a copertura, anche parziale, di attività extra (esperienze residenziali, gite, vacanze, etc.) o di attività svolte al di fuori del regolare orario di apertura del Servizio;
- h) comunicare in caso di assenza le motivazioni della stessa (malattia, ricovero ospedaliero, vacanza...) e produrre la certificazione richiesta;
- i) concordare con il Servizio, tramite colloquio con il Coordinatore, assenze per ragioni diverse da malattia e ricoveri che comportino periodi prolungati di astensione dalla frequenza.

6. Costo del Servizio

Il costo socio-assistenziale del Servizio e, laddove non fosse sufficiente, anche parte della quota sanitaria non coperta dalla Regione Lombardia è a carico del Comune di residenza dell'ospite. Tale costo, indicato in retta mensile, nel caso di ospiti non residenti nel Comune di Cernusco Sul Naviglio è da corrispondere a quest'ultimo per le 47 settimane annue di funzionamento del Servizio.

Il Comune di Cernusco sul Naviglio, con provvedimento dell'organo competente, approva annualmente la **retta mensile** di frequenza, detratti i contributi sanitari, dandone comunicazione scritta agli altri soggetti firmatari del presente contratto. La nuova retta s'intende approvata se non contestata per iscritto entro 20 giorni dalla ricezione della comunicazione di variazione.

La **retta mensile** di frequenza per l'anno 2025 è quantificata nel seguente modo:

- **per gli ospiti residenti a Cernusco S/N** inseriti a tempo pieno in **€ 500,00** (secondo le modalità stabilite dalle tariffe comunali). Per gli inserimenti part-time la retta è proporzionata alla retta mensile a tempo pieno [formula: retta mensile/35,00 (ore settimanali espresse in centesimi) x orario part-time = retta part-time].

- **per gli ospiti non residenti a Cernusco S/N in € 1.090,00.** Per gli inserimenti part-time la retta è proporzionata alla retta mensile a tempo pieno [formula: retta mensile/35,00 (ore settimanali espresse in centesimi) x orario part-time = retta part-time].

Non è previsto deposito cauzionale.

Il Comune di Cernusco sul Naviglio emette reversali di pagamento per la partecipazione al costo del Servizio dell'ospite residente nel Comune di Cernusco sul Naviglio, **assumendosi i maggiori oneri derivanti dalla gestione del Servizio**, e fatture semestrali a carico del Comune inviante per gli ospiti non residenti a Cernusco sul Naviglio.

Nel caso di retta pagata dal Comune di residenza, è compito di questo richiedere l'eventuale contributo dell'ospite al costo del Servizio. In caso di ritardi di ingresso/avvio prestazioni non imputabili all'Ente Gestore, assenze temporanee e ricoveri ospedalieri dell'ospite, la retta è comunque interamente dovuta.

7. Recesso, risoluzione del Contratto d'ingresso e dimissioni dell'ospite

E' possibile recedere dal presente Contratto dandone comunicazione scritta con preavviso di almeno 30 giorni. La parte che decide di esercitare tale diritto, s'impegna, prima della sua formalizzazione, ad informare il Servizio Sociale che ha in carico il caso per significare la scelta e condividere il nuovo progetto di vita dell'ospite. L'Ente Gestore si impegna altresì a raccordarsi con A.S.S.T. per condividere le motivazioni delle dimissioni e confrontarsi sulle progettualità dell'ospite. Gli impegni del presente contratto hanno comunque efficacia fino alle effettive dimissioni e anche successivamente ad esse fino all'espletamento di tutte le obbligazioni con particolare riguardo a quelle economiche.

Il contratto potrà risolversi, con conseguenti dimissioni dell'ospite, quando ricorrano le seguenti ipotesi:

- mancato pagamento della retta;
- commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari, che rendano impossibile la prosecuzione del Servizio;
- mancata condivisione del Progetto Individualizzato tra i soggetti coinvolti;
- violazioni ripetute alla Carta dei Servizi.

In ogni caso, la retta sarà dovuta sino all'ultimo giorno di frequenza del Servizio.

Le dimissioni dal Servizio possono essere disposte dal Comune di Cernusco sul Naviglio, in accordo con l'Ente Gestore del C.D.D. con A.S.S.T., o richieste dallo stesso l'ospite e/o dal suo rappresentante legale secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi.

Le dimissioni possono avvenire, a titolo esemplificativo, per i seguenti motivi:

- raggiunti limiti di età;
- rinuncia dell'ospite e/o del suo rappresentante legale all'inserimento al Centro;
- qualora il Progetto Individuale abbia esaurito la sua validità di intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale ovvero quando, a parere della Commissione di Valutazione Accessi e Dimissioni, siano giudicate inadeguate le caratteristiche del Servizio rispetto ai bisogni dell'ospite;
- impossibilità di assicurare idonea assistenza socio-sanitaria all'ospite;
- quando cambiamenti nel funzionamento della persona e/o nei criteri di determinazione dell'appropriatezza della componente sanitaria, comportino il passaggio ad una classe di fragilità che escluda la quota sanitaria;
- nel caso di comprovata e reiterata impossibilità di collaborazione con l'ospite e/o il suo rappresentante legale circa il progetto relativo alla persona ospite del C.D.D. tale da compromettere l'adeguatezza degli interventi.

In caso di dimissioni per le suddette cause, così come in ragione del decesso dell'ospite, la retta sarà dovuta sino all'ultimo giorno di frequenza del Servizio.

8. Modifiche al Contratto

Le modifiche al presente Contratto, salvo che per quanto attiene alla revisione annuale delle rette (come da artt. 3 e 6), hanno validità solo se in forma scritta e sottoscritte da ciascuna delle parti.

Resta inteso che eventuali modifiche della normativa vigente in materia devono intendersi automaticamente recepite dal presente Contratto.

9. Controversie

Per qualsiasi controversia tra le parti in ordine all'interpretazione e all'applicazione del presente Contratto sarà competente il foro di Milano.

10. Decorrenza e durata

Il presente contratto ha decorrenza **dal** _____ in relazione a:

- data inizio prestazioni
- altro _____

Il presente contratto ha durata fino al _____ o comunque fino al termine del periodo di assegnazione del servizio C.D.D. all'Ente Gestore sottoscrittore.

11. Rinvio ad altre norme

Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto si richiamano le norme di legge vigenti in materia e quelle che verranno in seguito emanate nel corso del contratto, comunque attinenti al Servizio oggetto del Contratto.

Il presente Contratto viene stipulato per mezzo di scrittura privata firmato dalle parti e sarà registrato solo in caso d'uso a norma dell'art. 5, comma 2, del DPR 131/86.

Cernusco sul Naviglio, _____

Letto, firmato e sottoscritto

L'Ente Gestore Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali – Cooperativa Sociale a rl

Il Legale Rappresentante, Dott. ANDREA LORENZO MARCHESI

L'Ente titolare della struttura e committente del Servizio - Comune di Cernusco sul Naviglio

Dirigente Dott. / Dott.ssa _____

Il Comune inviante di _____

Dirigente Dott. / Dott.ssa _____

L'Amministratore di Sostegno/Il Tutore/Il genitore dell'ospite

Signor/a _____

e/o l'ospite diretto interessato (se in grado di firmare)

Signor/a _____

SI ALLEGANO IN COPIA AL PRESENTE CONTRATTO:

1. Modulo consenso informato (da sottoscrivere congiuntamente al presente contratto di ingresso)
2. Informativa per il trattamento dei dati personali (da sottoscrivere congiuntamente al presente contratto di ingresso)
3. Liberatoria per l'utilizzo delle immagini (da sottoscrivere congiuntamente al presente contratto di ingresso)
4. Carta dei Servizi del Centro Diurno per persone con Disabilità di Cernusco sul Naviglio
5. Codice Etico adottato
6. Eventuale decreto di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore
7. Copia documenti d'identità del sottoscrittore e/o dell'ospite

Allegato n. 6

MODULO CONSENSO INFORMATO

Spett.le

Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali
Cooperativa Sociale arl

IDEE GUIDA E FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Disabili (CDD) è una unità di offerta semiresidenziale socio sanitaria per disabili, di età superiore ai 18 anni.

Il Centro mira alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, con l'obiettivo da un lato di sviluppare, pur nella consapevolezza dei limiti oggettivi, le capacità residue, dall'altro di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. Il Centro offre quindi ai propri ospiti un'assistenza continua con interventi socio-sanitari, riabilitativi, socio-riabilitativi ed educativi mirati agli specifici bisogni, svolti sulla base di Progetti Individualizzati che vengono esplicitati alla famiglia per favorire anche un loro coinvolgimento.

Il/la sottoscritto/a

nato/a il

a

Residente a

in via

In qualità di:

genitore amministratore di sostegno tutore altro (precisare) _____

di _____

lette e comprese le finalità del Servizio, come sopra sintetizzate e la Carta dei Servizi

ACCONSENTE

Al trattamento dello stesso con interventi socio-sanitari secondo quanto previsto dal progetto individualizzato e dalle prescrizioni previste. Acconsente, altresì, alla partecipazione alle attività interne ed esterne alla struttura del CDD, che verranno decise dall'equipe multidisciplinare come più adatte alle sue necessità e capacità, ivi comprese le eventuali attività straordinarie che rientrino per appropriatezza all'interno degli obiettivi del Progetto Individualizzato e del Programma delle attività settimanali.

Luogo e data

Firma

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE n° 679/2016 (GDPR), il Comune di Cernusco Sul Naviglio, in qualità di Titolare del trattamento dei dati strumentali al proprio Servizio "CDD Il Fiore", fornisce, tramite il personale autorizzato di Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. Soc. a r.l. – quest'ultima nella sua qualità di Responsabile del trattamento dei dati - la presente informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali ovvero ai Suoi dati e a quelli relativi al soggetto interessato da Lei rappresentato.

(a) Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Cernusco Sul Naviglio, con sede in via Tizzoni n. 2.

I dati di contatto del Titolare sono i seguenti: Comune di Cernusco sul Naviglio nella persona di ERMANNO ZACCHETTI, email: privacy@comune.cernuscosulnaviglio.mi.it PEC: comune.cernuscosulnaviglio@pec.regione.lombardia.it

(b) Dati di contatto del responsabile della protezione dei dati

Il Comune di Cernusco sul Naviglio ha designato il proprio Responsabile della Protezione dei Dati che può essere contattato al seguente indirizzo email: dpo@comune.cernuscosulnaviglio.mi.it

(c) Finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali e relativa base giuridica

I dati personali, compresi quelli cosiddetti sensibili e/o giudiziari, forniti al Centro Diurno Disabili direttamente dagli interessati, od ottenuti da terzi, saranno trattati per la finalità di erogare il servizio e senza necessità di consenso espresso da parte dell'interessato. La base giuridica del trattamento è infatti l'interesse pubblico rilevante ex art. 9, paragrafo 2, lett. h) del GDPR.

Il conferimento dei dati è obbligatorio. La mancanza dei dati e/o l'eventuale espresso rifiuto al trattamento comporterà l'impossibilità per il Titolare di svolgere l'incarico conferito.

(d) Categorie di dati personali trattati

Nell'ambito delle finalità dei trattamenti evidenziati al precedente paragrafo (c) saranno trattati dati personali identificativi e di contatto quali per esempio, nome e cognome, codice fiscale, residenza, domicilio, indirizzo mail, numero di telefono (dell'ospite, dei suoi familiari, delle figure di riferimento...). Inoltre saranno trattati anche dati sensibili circa lo stato di salute ed informazioni di tipo legale dell'interessato. Tali informazioni sono strettamente legate e coerenti con le richieste, con le caratteristiche delle prestazioni erogate e con le disposizioni di legge che assumono rilievo nell'ambito del Servizio.

(e) Categorie di destinatari dei dati personali

Per le finalità di cui al precedente paragrafo (c), sezioni (1) e (2) i dati personali potranno essere resi accessibili:

1. a dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di addetti autorizzati al trattamento dei dati (o c.d. "incaricati al trattamento");
2. a terzi soggetti che svolgono attività in *outsourcing* per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili del trattamento;
3. ad Autorità giudiziarie o di vigilanza, amministrazioni, enti ed organismi pubblici (nazionali ed esteri).

Tra i soggetti su individuati, si precisano in particolare i seguenti:

- Comune di residenza dell'ospite (anche per la condivisione dei Progetti Individualizzati e gestione dei servizi, quali mensa, trasporti...);
- ATS, ASST, medici di base, ospedali
- Regione, Uffici di Piano, Servizi Sociali Comunali
- strutture sanitarie private e specialisti privati (psichiatri, terapisti di varie discipline ...)
- personale, consulenti e specialisti che collaborano con il servizio nell'ambito della progettazione individualizzata (compresi, per esempio, i centri sportivi...)
- Forze dell'Ordine, Autorità Giudiziarie

(f) Conservazione e trasferimento di dati personali all'estero

La gestione e la conservazione dei dati personali avviene presso la sede del servizio e/o in *cloud* e su server ubicati all'interno dell'Unione Europea di proprietà e/o nella disponibilità del Titolare e/o di società terze incaricate, debitamente nominate quali responsabili del trattamento. Non vi è trasferimento dei dati nei paesi extra-UE. In ogni caso i dati personali forniti non saranno oggetto di diffusione, se non nei casi sopra descritti e/o previsti dalla legge.

(g) Periodo di conservazione dei dati personali

I dati personali raccolti per le finalità indicate al precedente paragrafo (c), sezione (1) e (2) saranno trattati e conservati per l'intero periodo di permanenza dell'ospite presso il servizio. A decorrere dalla data di dimissione dell'ospite, per qualsivoglia ragione o causa, i dati saranno conservati per la durata dei termini prescrizionali applicabili *ex lege*.

(h) Diritti esercitabili

In conformità a quanto previsto nel Capo III, Sezione I, Regolamento UE n° 679/2016 (GDPR), Lei può esercitare i diritti ivi indicati ed in particolare:

Diritto di accesso - ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, ricevere informazioni relativamente a, tra le altre: finalità del trattamento, categorie di dati personali trattati e periodo di conservazione, destinatari cui questi possono essere comunicati (articolo 15, GDPR); **Diritto di rettifica** - ottenere, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano e l'integrazione dei dati personali incompleti (articolo 16, GDPR); **Diritto alla cancellazione** - ottenere, senza ingiustificato ritardo, la cancellazione dei dati personali che La riguardano, nei casi previsti dal GDPR (articolo 17, GDPR); **Diritto di limitazione** - ottenere dai Contitolari la limitazione del trattamento, nei casi previsti dal GDPR (articolo 18, GDPR); **Diritto alla portabilità** - ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano forniti ai Contitolari e di ottenere che gli stessi siano trasmessi ad altro titolare senza impedimenti, nei casi previsti dal GDPR (articolo 20, GDPR); **Diritto di opposizione** - opporsi al trattamento dei dati personali che La riguardano, salvo

che sussistano motivi legittimi per i Contitolari di continuare il trattamento (articolo 21, GDPR); **Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo** - proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Montecitorio n. 121, 00186, Roma (RM). Lei potrà esercitare tali diritti mediante il semplice invio di una richiesta via e-mail all'indirizzo mail del Responsabile della protezione dei dati, indicato sopra al paragrafo b).

(i) Modalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'articolo 4, n. 2), GDPR - compiute con o senza l'ausilio di sistemi informatici - e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, aggiornamento, conservazione, adattamento o modifica, estrazione ed analisi, consultazione, uso, comunicazione mediante trasmissione, raffronto, interconnessione, limitazione, cancellazione o distruzione dei dati. In ogni caso, sarà garantita la sicurezza logica e fisica dei dati e, in generale, la riservatezza dei dati personali trattati, mettendo in atto tutte le necessarie misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la loro sicurezza.

Firma/e per presa visione

LIBERATORIA PER LA REALIZZAZIONE E L'UTILIZZO DI IMMAGINI E VIDEO
e consenso al trattamento dei dati personali (cd. consenso privacy)

Io sottoscritto (nome e cognome):

in qualità di: diretto interessato rappresentante legale di (nome e cognome)

autorizzo

non autorizzo

la **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. soc. a.r.l.**, con sede legale in San Donato Milanese, Largo Volontari del Sangue 2, Ente Gestore del Servizio comunale C.D.D. "Il Fiore" di Cernusco Sul Naviglio, a realizzare e utilizzare riprese immagini, video e file audio che abbiano a soggetto, singolarmente o in gruppo, la mia persona e/o la persona che legalmente rappresento nell'ambito della mia/sua presa in carico presso il citato Servizio e delle relative attività per i seguenti **scopi**: finalità del progetto educativo, fini promozionali del Servizio, fini di propria comunicazione sociale, fini di formazione, ricerca e/o pubblicazioni specializzate. Immagini, video e file audio potranno essere utilizzati e riprodotti:

- ad uso interno (anche mediante esposizione presso il Servizio ed eventuale consegna alle famiglie interessate su supporto magnetico o cartaceo);

SI'

NO

- su sito internet e social network della cooperativa (pagina *facebook*, YouTube...)

SI'

NO

- in forma anonima, quale materiale di comunicazione istituzionale (brochure, locandine, bilancio sociale...), newsletter, pubblicazioni di settore; per attività di formazione e supervisione a cui partecipano operatori del settore (psicologi, educatori, assistenti sociali...);

SI'

NO

La Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. soc. a r.l. s'impegna ad utilizzare i file audio-video e le immagini in questione nel pieno e rigoroso rispetto di quanto previsto dalla normativa di rilievo in materia (art. 10 cod. civ. e artt. 96 e 97 Legge n° 633/1941). L'intero materiale, pertanto, verrà utilizzato per i soli fini autorizzati e con modalità tali da escludere che possa derivarne un pregiudizio al decoro, alla reputazione e all'onore dei soggetti ritratti.

La posa dei soggetti e l'utilizzo delle riprese video verranno effettuate in forma del tutto gratuita. La proprietà dei file audio-video è della Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. Soc. a r.l. E' escluso qualsiasi uso a fini di lucro. L'utilizzo delle riprese, nell'ambito delle finalità su consentite, è autorizzato senza limiti di tempo o di spazio di diffusione.

Una copia di questa liberatoria viene trattenuta da me e altra copia viene consegnata alla **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. Soc. a.r.l. - Onlus.**

La **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. Soc. a r.l. - Onlus** garantisce che i dati personali miei e del soggetto che legalmente rappresento verranno trattati in conformità a quanto previsto dalla vigente disciplina sulla tutela della privacy (dal Reg. UE n° 679/16. Pertanto, (Regolamento UE n° 679/16 e D.Lgs. n° 196/03 e s.m.i.). Pertanto, ricevuta la relativa informativa circa il trattamento dei dati personali, **presto il consenso** al trattamento dei dati miei/del soggetto che rappresento per le finalità e le utilizzazioni per le quali ho autorizzato la realizzazione di immagini e video, finalità dettagliate anche nell'informativa privacy.

SÌ

NO

Luogo e data, _____

Firma del diretto interessato (se in grado di firmare) _____

Firma del legale rappresentante _____

INFORMATIVA SULLA PRIVACY PER IMMAGINI, VIDEO E AUDIO

Ai sensi del Regolamento UE n° 679/2016 (GDPR), la **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. Soc. a.r.l. - Onlus** ("Arti & Mestieri" o il "Titolare"), fornisce la presente informativa riguardante il trattamento dei dati personali.

(a) Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è la **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. Soc. a r.l. - Onlus** (C.F. e P.IVA: 11222820158), in persona del Presidente e Legale Rappresentante pro tempore dott. Andrea Lorenzo Marchesi, con sede legale in San Donato Milanese, Via Unica Bolgiano, 18, Tel. 02/98248205 email: artiemestierisociali@artiemestierisociali.org

(b) Dati di contatto del responsabile della protezione dei dati

Arti & Mestieri ha designato il seguente Responsabile della Protezione dei Dati: Davide Locastro.

Egli può essere contattato al Tel. 02/98248205 o al seguente indirizzo email: dpo@artiemestierisociali.org

(c) Finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali e relativa base giuridica

Immagini, video e audio saranno trattati con il Suo consenso (articolo 7, GDPR), per le seguenti finalità:

- 1) nell'ambito della presa in carico dell'ospite del CDD e delle attività e finalità del Servizio;
- 2) esposizione e/o riproduzione in attività del Servizio, anche mediante eventuale consegna alle famiglie interessate su supporto magnetico o cartaceo
- 3) pubblicazione o riproduzione su giornali, opuscoli, brochure o siti web di diretta espressione del Servizio
- 4) ricerca o pubblicazioni specializzate
- 5) pubblicazione o riproduzione anche da parte di altri enti, se immagini, video e audio siano stati prodotti in occasione di attività condotte in collaborazione con tali altri soggetti, qualora tali attività siano previste dal progetto educativo o di servizio

Il conferimento dei dati per tutte le suddette finalità è facoltativo, con la conseguenza che Lei potrà decidere di non fornire il Suo consenso, ovvero di revocarlo in qualsiasi momento. In tale ultimo caso, i video e le immagini realizzati saranno eliminati.

I dati personali da Lei forniti potranno inoltre essere trattati senza la necessità del Suo consenso (articolo 6, lettere b, c, f, GDPR), per le seguenti finalità:

- rispettare disposizioni di leggi e regolamenti (nazionali o comunitari), oppure eseguire un ordine di Autorità Giudiziarie o di organismi di vigilanza ai quali il Titolare è soggetto;
- esercitare i diritti del Titolare, in particolare, quello di difesa in giudizio;

Il conferimento dei dati per le suddette ulteriori finalità è obbligatorio. La mancanza dei dati e/o l'eventuale espresso rifiuto al trattamento potrebbe infatti comportare la possibile violazione di richieste delle Autorità competenti.

(d) Categorie di dati personali trattati

Nell'ambito delle finalità dei trattamenti evidenziati al precedente paragrafo, saranno trattati unicamente i dati personali nella forma di immagini, audio e video

(e) Categorie di destinatari dei dati personali

Per le finalità di cui al precedente paragrafo (c), i video realizzati nell'ambito dell'attività del Servizio potranno essere resi accessibili, oltre che da Lei, dagli operatori del servizio medesimo e, nel caso in cui Lei avrà prestato il consenso anche alla attività descritta ai punti n. 2) e 5), da altri soggetti interessati (famiglie degli altri ospiti del CDD e altri operatori del settore).

(f) Conservazione e trasferimento di dati personali all'estero

La gestione e la conservazione dei dati personali avviene presso la sede del Titolare e/o in *cloud* e su server ubicati all'interno dell'Unione Europea di proprietà e/o nella disponibilità del Titolare e/o di società terze incaricate, debitamente nominate quali responsabili del trattamento.

Non vi è trasferimento dei dati nei paesi extra-UE. In ogni caso i dati personali in questione non saranno oggetto di diffusione, se non nei casi sopra descritti e/o previsti dalla legge.

(g) Periodo di conservazione dei dati personali

I dati personali raccolti per le finalità indicate al precedente paragrafo (c), saranno trattati e conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario all'espletamento di tali finalità e comunque non oltre alla ricezione da parte del titolare della richiesta dell'interessato di eventuale opposizione alla conservazione e al trattamento dei dati.

(h) Diritti esercitabili

In conformità a quanto previsto nel Capo III, Sezione I, Regolamento UE n° 679/2016 (GDPR), Lei può esercitare i diritti ivi indicati ed in particolare: **Diritto di accesso** - ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, ricevere informazioni relativamente a, tra le altre: finalità del trattamento, categorie di dati personali trattati e periodo di conservazione, destinatari cui questi possono essere comunicati (articolo 15, GDPR); **Diritto di rettifica** - ottenere, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei

dati personali inesatti che La riguardano e l'integrazione dei dati personali incompleti (articolo 16, GDPR); **Diritto alla cancellazione** - ottenere, senza ingiustificato ritardo, la cancellazione dei dati personali che La riguardano, nei casi previsti dal GDPR (articolo 17, GDPR); **Diritto di limitazione** - ottenere dai Contitolari la limitazione del trattamento, nei casi previsti dal GDPR (articolo 18, GDPR); **Diritto alla portabilità** - ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano forniti ai Contitolari e di ottenere che gli stessi siano trasmessi ad altro titolare senza impedimenti, nei casi previsti dal GDPR (articolo 20, GDPR); **Diritto di opposizione** - opporsi al trattamento dei dati personali che La riguardano, salvo che sussistano motivi legittimi per i Contitolari di continuare il trattamento (articolo 21, GDPR); **Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo** - proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Montecitorio n. 121, 00186, Roma (RM). Lei potrà esercitare tali diritti mediante il semplice invio di una richiesta via e-mail all'indirizzo mail del Responsabile della protezione dei dati, indicato sopra al paragrafo b).

(i) Modalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'articolo 4, n. 2), GDPR - compiute con o senza l'ausilio di sistemi informatici - e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, aggiornamento, conservazione, adattamento o modifica, estrazione ed analisi, consultazione, uso, comunicazione mediante trasmissione, raffronto, interconnessione, limitazione, cancellazione o distruzione dei dati.

In ogni caso, sarà garantita la sicurezza logica e fisica dei dati e, in generale, la riservatezza dei dati personali trattati, mettendo in atto tutte le necessarie misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la loro sicurezza.

Firma per presa visione

INFORMATIVA PRIVACY E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PER L'INVIO DI COMUNICAZIONI DA PARTE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

Gentile Signora, gentile signore,

vorremmo poterle inviare comunicazioni di natura informativa circa le attività che vengono svolte nei CDD gestiti da questo Ente. Vorremmo anche poterla invitare ad iniziative, convegni, eventi ed eventualmente raggiungerla con la nostra newsletter per informarla anche sulle altre nostre attività, su questioni che riteniamo interessanti per le famiglie come la vostra e per noi tutti operatori del settore socio-sanitario. Vorremmo poterle scrivere per raccontarle l'esito delle raccolte fondi condivise per arricchire il nostro CDD oppure raccogliere il suo parere, anche tramite questionari, su iniziative e progetti proposti.

Tutto ciò per noi è molto utile perché ci consente di migliorare la qualità dei nostri servizi (in primis di quello del CDD Il Fiore) così come anche di farci conoscere e di conoscervi meglio.

Se è d'accordo nel dare spazio a queste possibilità, qui di seguito potrà indicarci i suoi contatti utili per l'invio di comunicazioni e per esprimere il suo consenso affinché la Libera Compagnia di Arti e Mestieri tratti i suoi dati personali (nome e cognome, indirizzo mail, telefono...) per le diverse finalità su descritte e meglio precisate nell'informativa (cfr. paragrafo c) che segue.

Ringraziamo preventivamente e porgiamo i più cordiali saluti.

Informativa privacy

Ai sensi del Regolamento UE n° 679/2016 (GDPR), la **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. Soc. a.r.l. - Onlus** ("Arti & Mestieri" o il "Titolare"), fornisce la presente informativa riguardante il trattamento dei dati personali.

(a) Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è la **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali coop. Soc. a r.l. - Onlus** (C.F. e P.IVA: 11222820158), in persona del Presidente e Legale Rappresentante pro tempore dott. Andrea Lorenzo Marchesi, con sede legale in San Donato Milanese, Via Unica Bolgiano, 18, Tel. 02/98248205 email: artiemestierisociali@artiemestierisociali.org

(b) Dati di contatto del responsabile della protezione dei dati

Arti & Mestieri ha designato il seguente Responsabile della Protezione dei Dati: Davide Locastro.
Egli può essere contattato al Tel. 02/98248205 o al seguente indirizzo email: dpo@artiemestierisociali.org

(c) Finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali e relativa base giuridica

I dati personali forniti potranno essere solo con il suo consenso per le seguenti finalità:

- organizzazione di eventi, incontri, convegni e seminari, anche volti alla formazione professionale;
- attività di comunicazione e marketing sociale (comunicazione eventi, newsletter...);
- gestione di survey e questionari.

La base giuridica del trattamento per tali finalità è il suo consenso.

Il conferimento dei dati per tali finalità è facoltativo. Nei casi in cui fosse prestato, esso potrà essere revocato in qualsiasi momento. I dati personali da Lei forniti potranno inoltre essere trattati senza la necessità del Suo consenso (articolo 6, lettere b, c, f, GDPR), per le seguenti finalità:

- rispettare disposizioni di leggi e regolamenti (nazionali o comunitari), oppure eseguire un ordine di Autorità Giudiziarie o di organismi di vigilanza ai quali il Titolare è soggetto;
- esercitare i diritti del Titolare, in particolare, quello di difesa in giudizio.

Il conferimento dei dati per le suddette ulteriori finalità è obbligatorio. La mancanza dei dati e/o l'eventuale espresso rifiuto al trattamento potrebbe infatti comportare la possibile violazione di richieste delle Autorità competenti.

(d) Categorie di dati personali trattati

Nell'ambito delle finalità dei trattamenti evidenziati al precedente paragrafo, saranno trattati unicamente i dati personali anagrafici e di contatto che saranno conferiti.

(e) Categorie di destinatari dei dati personali

Per le finalità di cui al precedente paragrafo (c) i dati personali da Lei forniti potranno essere resi accessibili:

- 4. a dipendenti e collaboratori del Titolare nella loro qualità di incaricati/addetti autorizzati al trattamento dei dati;
- 5. a terzi soggetti che svolgono attività in *outsourcing* per conto del Titolare nella loro qualità di responsabili del trattamento;
- 6. ad Autorità giudiziarie o di vigilanza, amministrazioni, enti ed organismi pubblici e altri destinatari di comunicazione specifica per obblighi di legge

I dati inoltre, in forma anonima, potranno essere resi pubblici per attività di comunicazione sociale, formazione, survey e questionari.

(f) Conservazione e trasferimento di dati personali all'estero

La gestione e la conservazione dei dati personali avviene presso la sede del Titolare e/o in *cloud* e su server ubicati all'interno dell'Unione Europea di proprietà e/o nella disponibilità del Titolare e/o di società terze incaricate, debitamente nominate quali responsabili del trattamento.

Non vi è trasferimento dei dati nei paesi extra-UE. In ogni caso i dati personali in questione non saranno oggetto di diffusione, se non nei casi sopra descritti e/o previsti dalla legge.

(g) Periodo di conservazione dei dati personali

I dati personali raccolti per le finalità indicate al precedente paragrafo (c), saranno trattati e conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario all'espletamento di tali finalità e comunque non oltre alla ricezione da parte del titolare della richiesta dell'interessato di eventuale opposizione alla conservazione e al trattamento dei dati.

(h) Diritti esercitabili

In conformità a quanto previsto nel Capo III, Sezione I, Regolamento UE n° 679/2016 (GDPR), il soggetto interessato può esercitare i diritti ivi indicati ed in particolare: **Diritto di accesso** - ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di suoi dati personali; **Diritto di rettifica** - ottenere la rettifica dei suoi dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti; **Diritto alla cancellazione** - ottenere la cancellazione dei suoi dati personali **Diritto di limitazione** - ottenere la limitazione del trattamento; **Diritto di revoca** - esclusivamente nei trattamenti che trovano come base giuridica il consenso; **Diritto di opposizione** - opporsi al trattamento dei suoi dati personali; ulteriori approfondimenti potranno essere.

Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo - proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Montecitorio n. 121, 00186, Roma (RM). Lei potrà esercitare tali diritti mediante il semplice invio di una richiesta via e-mail all'indirizzo mail del Responsabile della protezione dei dati, indicato sopra al paragrafo b).

(i) Modalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'articolo 4, n. 2), GDPR - compiute con o senza l'ausilio di sistemi informatici - e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, aggiornamento, conservazione, adattamento o modifica, estrazione ed analisi, consultazione, uso, comunicazione mediante trasmissione, raffronto, interconnessione, limitazione, cancellazione o distruzione dei dati.

In ogni caso, sarà garantita la sicurezza logica e fisica dei dati e, in generale, la riservatezza dei dati personali trattati, mettendo in atto tutte le necessarie misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la loro sicurezza.

Consenso al trattamento dei dati

Il sottoscritto (nome e cognome) _____

Mail _____ tel. _____ indirizzo _____

letta l'informativa che precede

presto il consenso non presto il consenso

al trattamento dei miei dati per il mio coinvolgimento, mediante invio di comunicazioni, avvisi ed inviti, in attività ed iniziative educative, formative e di promozione del benessere sociale promosse dal Titolare, per l'invio di questionari di gradimento e per le ulteriori finalità indicate nell'informativa che precede al paragrafo c).
Data e firma _____

RICHIESTA DIMISSIONI

ca Dirigente del Settore Servizi Sociali
Comune di Cernusco Sul Naviglio (MI)

OGGETTO: DIMISSIONI DAL SERVIZIO C.D.D.

Il sottoscritto/a _____

Nato/a a _____ il _____

Residente a _____ via/piazza _____ n. _____

Telefono _____ cell. n. _____

Rapporto di parentela _____

IN NOME E PER CONTO DI _____

Nato a _____ il _____

Residente a _____ via _____

Telefono _____ cod. fisc. _____

Inserito presso il Centro Diurno per persone con Disabilità in data _____

CHIEDE

LA DIMISSIONE DAL CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ

Li _____

IN FEDE

(genitore/tutore/amministratore di sostegno)

Modulo per le segnalazioni, gli apprezzamenti, i reclami

Gentile Signora, Gentile signore,

può essere presentato reclamo o apprezzamento scritto (a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e/o per portare eventuali apprezzamenti, suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse) presso l'Ente Gestore accreditato, compilando l'apposito modulo predisposto e consegnandolo a mezzo posta, posta elettronica o fax.

Ringraziamo preventivamente per la preziosa collaborazione, che ci consente di migliorare la qualità del Servizio.

Il modulo compilato deve pervenire a mezzo posta, posta elettronica o fax a

Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali – Cooperativa Sociale arl, Via Unica Bolgiano 18 20097 San Donato Milanese (MI) - Tel N° 02.98248205 Fax N° 02.98248205

e-mail: ufficio.clienti@artiemestierisociali.org; artiemestierisociali@pec.it

La Cooperativa Ente Gestore si impegna a rendere trasparenti ogni segnalazione e reclamo nei confronti del Comune di Cernusco S/N.

Nome e Cognome _____

ospite parente conoscente altro

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

Via _____ n. _____

Comune _____ (prov. _____) CAP _____

Tel. _____ Cell. _____

Fax _____ e-mail _____

Io sottoscritto _____ autorizzo la Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali – Cooperativa Sociale arl, al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE n° 679/16 e del D.Lgs. n° 196/03, così come modificato dal D.Lgs. n° 101/18 (normativa recante la disciplina sulla tutela della privacy) per i fini statistici e legati alla risoluzione delle non conformità segnalate.

Luogo e Data _____

Motivazione del reclamo / apprezzamento / segnalazione

Data _____

Firma _____

Eventuali suggerimenti

Luogo e Data _____

Firma _____

RETTA COMUNALE 2025

Le rette di frequenza - **al netto dei contributi regionali** - vengono stabilite e recuperate direttamente dal comune di Cernusco sul Naviglio.

CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA' (C.D.D.) RETTA UNICA MENSILE 2025	
DESCRIZIONE	Tariffe 2025
	RETTA UNICA MENSILE (per 12 mesi comprensiva del pasto)
OSPITI NON RESIDENTI	€ 1.090,00
OSPITI RESIDENTI	€ 500,00
<p>si precisa che la retta di frequenza è comprensiva di eventuale trasporto e che la retta mensile viene abbattuta del 50% in presenza di un numero di assenze mensili <u>per gravi motivi sanitari documentati</u> superiori alla metà dei giorni di funzionamento del C.D.D. in quel mese</p>	
<p>La quota di contribuzione a carico degli utenti residenti viene calcolata applicando la formula sotto riportata:</p> $\frac{(\text{I.S.E.E. utente} - \text{I.S.E.E. iniziale}) \times \text{contribuzione massima a carico dell'utente}}{(\text{I.S.E.E. finale} - \text{I.S.E.E. iniziale})}$	
<p>1) I.S.E.E. iniziale pari a € 0,00 2) I.S.E.E. finale pari a € 20.000,00 3) Quota di contribuzione massimo posta a carico dell'utente residente pari a € 500,00</p>	
<p>Si stabilisce per la frequenza part-time una retta mensile proporzionata alla retta mensile prevista per la frequenza a tempo pieno, secondo la seguente formula: retta mensile/35,00 (ore settimanali espresse in centesimi) X orario part-time = retta part-time</p>	

Prestazioni comprese

La retta di frequenza **rivalutabile annualmente** comprende i costi relativi a:

- prestazioni di assistenza socio-riabilitativa ed educativa definite nell'elaborazione del P.A.I. dell'ospite;
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche;
- eventuale trasporto da/per il Centro degli ospiti residenti.
- il costo del servizio di ristorazione

Dalla retta di frequenza è escluso il costo delle esperienze residenziali, che vengono anch'essi approvati annualmente con provvedimento dell'organo competente.

**CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA' (C.D.D.)
TARIFE ESPERIENZE RESIDENZIALI ANNO 2025**

ESPERIENZE RESIDENZIALI – COSTO A CARICO DELLE FAMIGLIE RESIDENTI E NON RESIDENTI – La quota di contribuzione a carico dell'utente viene calcolata in base al costo complessivo dell'esperienza residenziale, applicando la formula sotto riportata:

(I.S.E.E. utente - I.S.E.E. iniziale) x contribuzione massima a carico dell'utente

(I.S.E.E. finale - I.S.E.E. iniziale)

1) I.S.E.E. iniziale pari a € 0,00

2) I.S.E.E. finale pari a € 20.000,00

3) Quota contribuzione massima posta a carico dell'utente pari al costo complessivo dell'esperienza residenziale

ESPERIENZE RESIDENZIALI – QUOTA MINIMA PER NOTTE

Viene stabilita una quota minima per notte di € 31,00 a carico delle famiglie residenti e non residenti

Le suddette tariffe sono assoggettate al regime I.V.A. e sono esenti ex art. 10 punto 27-ter D.P.R. 633/72

MENÙ TIPO GIORNALIERO E SETTIMANALE

Il menù viene predisposto dalla Ditta che cura la fornitura della refezione scolastica, a seguito di contratto di appalto con il Comune di Cernusco SN.

E' previsto, semestralmente, il cambio del menù, in ragione della stagionalità.

Di seguito si presenta, a titolo esemplificativo, il menù per la stagione 2021/2022.

CDD		MENU INVERNO DAL 10/01/22 AL 27/03/22			COMUNE DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO	
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
1° settimana		Gnocchi di patate al pomodoro Formaggio Cavolfiori gratinati Pane integrale	Lasagna alla bolognese Dessert Carote julienne Pane	Pizza Margherita Prosciutto cotto Insalata verde Pane	Pasta integrale al pomodoro Scaloppina pollo Fagiolini all'olio Pane	Crema ortaggi con orzo Polpette di legumi Patate al forno Pane
2° settimana		Pasta al pomodoro Frittata Fagiolini all'olio Pane integrale	Passato di verdura con orzo Hamburger di tacchino Spinaci al forno Pane	Polenta Brusci di vitellone con verdure Pane	Pasta al pesto di broccoli Platessa impanata Finocchi in pinzimonio Pane	Riso al grana Polpetta di lenticchie Carote al vapore Pane
3° settimana		Tagliatelle al ragù Salame Carote julienne e mais Pane integrale Torta artigianale comple-mese	Risotto alla crema di zucca Fomaggio Fagiolini e patate Pane	Pizza Margherita Prosciutto cotto Verdura cotta Pane	Crema di legumi e ortaggi con farro Hamburger vegetale Patate al forno Pane	Risotto al pomodoro Merluzzo impanato Verdura cotta Pane
4° settimana		Ravioli di magro olio e salvia *Bocconcino di mozzarella Zucca al forno Pane integrale	Riso al burro e grana Polpetta di lenticchie Carote julienne Pane	Pasta amatriciana Cotoletta di tacchino insalata verde Pane	Risotto allo zafferano Frittata con patate Fagiolini all'olio Pane	Pasta al pomodoro e basilico Platessa impanata Erbe stufate Pane

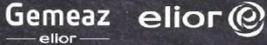
N.B. A metà mattina verrà servita la merenda che potrà alternarsi tra frutta fresca, o crackers o yogurt e 1 volta al mese dalla torta fatta dalla cucina per festeggiare il comple-mese.* Nelle giornate in cui viene servito il piatto unico, la porzione è definita dal bilancio proteico in modo da garantire il corretto equilibrio nutrizionale del pasto. Il pesto è prodotto in cucina. Il formaggio grattugiato (patologie escluse) verrà somministrato ai primi piatti, quando riportato in menù. Per le preparazioni di cucina, sarà utilizzato olio extra vergine di oliva. Per i condimenti a crudo, sarà utilizzato olio extra vergine di oliva Bio.

PRODOTTI GELO PRESENTI IN MENU: filetti di merluzzo e di platessa, la pasta sfoglia della lasagna, fagiolini, erbe, spinaci, cavolfiori, mais, broccoli.

QUALITÀ DEI PRODOTTI PRESENTI IN MENU: La carne avicola è di provenienza nazionale. La carne di manzo è di razza Piemontese e proviene da allevamenti controllati in ogni fase di crescita che hanno adottato un disciplinare di produzione e l'etichettatura volontaria. LA PLATESSA E IL MERLUZZO SONO MSC (PESCA SOSTENIBILE). IL PROVOLONE, IL MONTASIO, L'ASIAGO, IL GRANA PADANO, IL PARMIGGIANO REGGIANO SONO DOP.

PRODOTTI BIOLOGICI: gnocchi patate, tortellini magro, farina, basilico gelo, aglio, uova, budini, pane, lonza, pomodori, patate, carote, insalata, finocchi, melanzane, peperoni, porri, minestrone surgelato, zucchine surgelate, cavolfiori surgelate, carote surgelate, erbe stufate, piselli surgelati, fagiolini surgelati, spinaci surgelati, broccoli surgelati, mozzarella, ricotta legumi, pasta, riso, orzo, farro, yogurt, pomodori pelati, frutta fresca, olio extravergine di oliva.

"Si informano gli utenti che i prodotti presenti a menù possono contenere uno o più dei seguenti allergeni: cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte e derivati, frutta a guscio, sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, molluschi e lupini (Allegato II del Reg. UE 1169/2011), come ingredienti o/o come tracce derivanti da cross contamination sito/processo. In caso di necessità, si invitano gli utenti a contattare la dietista della presente Società".





**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEL CENTRO DIURNO
PER PERSONE CON DISABILITÀ**

Cernusco sul Naviglio, li _____

Gentile Signora, Gentile Signore,

le chiedo di compilare il seguente questionario, assolutamente anonimo che si riferisce sia all'aspetto specifico della presa in carico, sia alle condizioni generali ed ambientali della struttura del C.D.D., sia ai vari servizi prestati al suo interno. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per migliorare la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

Ringraziandola in anticipo per la collaborazione e salutandola cordialmente, le ricordo che una volta compilato il questionario, lo potrà consegnare al Coordinatore del Servizio stesso.

il Responsabile per il miglioramento della qualità

Massimo Vicedomini

Le chiediamo la cortesia di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare la qualità e l'efficienza del nostro Servizio (C.D.D).

Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la Sua opinione ed esprima per ognuno il suo giudizio da 1 a 10, contrassegnando con una crocetta la cifra che ritiene più adeguata (1= insoddisfazione / 10 = eccellente).

Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale e saranno in seguito appositamente valutate; degli esiti del questionario e di tale valutazione sarà data apposita restituzione.

Qualora ritenga importante integrare il questionario con commenti particolari o chiarimenti che ritiene importanti può farlo scrivendo quanto ritiene opportuno nello spazio "eventuali suggerimenti" posto alla fine di ognuna delle aree del questionario.

ospite parente conoscente altro

A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. GLI AMBIENTI IN CUI SI SVOLGE LA VITA DEL C.D.D. SONO ADEGUATI ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

I Suoi eventuali suggerimenti sugli ambienti:

2. I SUOI GIUDIZI SUL SERVIZIO PASTI

a. Le quantità dei cibi sono adeguate?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b. Le diete prescritte sono rispettate?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c. La qualità dei cibi offerti è buona?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

I Suoi eventuali suggerimenti sul servizio pasti:

3. SE NE USUFRUISCE, COME GIUDICA IL SERVIZIO TRASPORTO?

(se non ne usufruisce, non compili questo campo)

a. **Puntuale?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b. **Affidabile?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c. **Sicuro (rispetto ai mezzi utilizzati)?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

d. **Adeguatamente assistito?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

I Suoi eventuali suggerimenti sul servizio trasporto:

4. ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO ALL'UTENZA

a. **Adeguato per la durata complessiva?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b. **Adeguato rispetto all'orario di apertura?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c. **Adeguato rispetto all'orario di chiusura?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

I Suoi eventuali suggerimenti sull'orario di apertura:

5. LE ATTIVITÀ PROPOSTE DAL CENTRO SONO:

a. Adeguate alle sue capacità?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b. Adeguate agli obiettivi educativi concordati con l'èquipe?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c. Condotte in modo professionale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

d. Diversificate e varie per tipologia e quantità?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

I Suoi eventuali suggerimenti sulle attività:

6. COME GIUDICA L'ORGANIZZAZIONE DELLE ESPERIENZE RESIDENZIALI?

a. I luoghi di destinazione scelti sono soddisfacenti?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b. Le strutture ospitanti sono adeguate?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c. I costi sostenuti sono convenienti?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

I Suoi eventuali suggerimenti sulle esperienze residenziali:

B. RELAZIONE E COMUNICAZIONE

7. IL RAPPORTO INSTAURATOSI FRA LEI / IL SUO FAMILIARE E GLI OPERATORI DEL C.D.D. È POSITIVO?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. COME GIUDICA IL RAPPORTO E LA COMUNICAZIONE TRA LEI / IL SUO NUCLEO FAMILIARE E IL CENTRO?

a. La comunicazione con il Centro è costante?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b. La comunicazione con il Centro è chiara e completa?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c. Il rapporto con gli operatori è buono?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

I Suoi eventuali suggerimenti sulla relazione e la comunicazione con il Centro e con i suoi operatori:

9. L'ATTENZIONE PRESTATATA DAGLI OPERATORI A LEI / AL SUO FAMILIARE È:

b. Buona per le figure educative?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

a. Buona per le figure socio-assistenziali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

I Suoi eventuali suggerimenti sull'attenzione degli operatori educativi e socio assistenziali, nonché sugli altri operatori e il coordinamento del Centro:

C. GIUDIZIO COMPLESSIVO

10. LE CHIEDO DI ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO DAL CENTRO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Esprima cortesemente, la principale motivazione che l'ha spinto a esprimere la sua valutazione complessiva sul servizio offerto dal Centro:

A nome del Servizio e dell'Ente Gestore, La ringrazio sentitamente per la collaborazione e per il Suo tempo prezioso, che ha voluto dedicare alla compilazione del presente questionario.