

**CARTA DEI SERVIZI  
CENTRO DIURNO  
DISABILI  
DI CERNUSCO SUL  
NAVIGLIO**

## **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. Nella carta dei servizi sono presenti gli elementi caratterizzanti dell'unità d'offerta e gli strumenti operativi attraverso i quali tali obiettivi vengono perseguiti.

### **A cosa serve la carta dei servizi?**

La carta dei servizi è uno strumento che permette a chiunque la consulti di reperire informazioni che consente di avvicinarsi e conoscere più approfonditamente la realtà dei servizi offerti e, nel caso di bisogni specifici, permette di comprendere se il servizio illustrato è la struttura che risponde alle loro necessità.

### **Cosa contiene la carta dei servizi?**

La carta dei servizi del C.D.D. contiene tutte le informazioni utili a descrivere il servizio, fornendone una fotografia dettagliata.

La Carta dei Servizi ha la seguenti finalità:

- ✦ 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 utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Il C.D.D. rende pubblica la propria Carta dei servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- ✦ L'ente che gestisce il Servizio;
- ✦ L'organizzazione del Servizio;
- ✦ Le sue modalità di funzionamento;
- ✦ I servizi forniti;
- ✦ I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- ✦ Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- ✦ La sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

### **Ambito territoriale e bacino d'utenza**

Gli utenti che frequentano il C.D.D. sono per la maggior parte provenienti dal territorio di Cernusco sul Naviglio e sono inseriti nella struttura da almeno 10 anni. Attualmente all'interno della struttura sono presenti utenti provenienti dai territori di alcuni comuni limitrofi.

## IL CENTRO C.D.D.

### Inquadramento Costituzionale

Tutti cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese – Costituzione Italiana, art. 3, (vedi anche l'art. 32: tutela del diritto alla salute; l'art. 38: diritto del cittadino inabile sprovvisto dei mezzi necessari per vivere e ricevere assistenza).

### Principi fondamentali

ai sensi dello Statuto comunale e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ❖ **EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- ❖ **IMPARZIALITA'** - Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ❖ **CONTINUITA'** - L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si adottano misure volte a arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Sostanzialmente, bisogna impegnarsi a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario annuale fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario e programmando eventuali interruzioni dipendenti da proprie scelte in periodi dell'anno in cui si produca il minor disagio possibile (periodi di "chiusura estiva").
- ❖ **PARTECIPAZIONE** – La partecipazione dell'utente e della famiglia alla prestazione che viene erogata deve essere sempre garantita. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente.

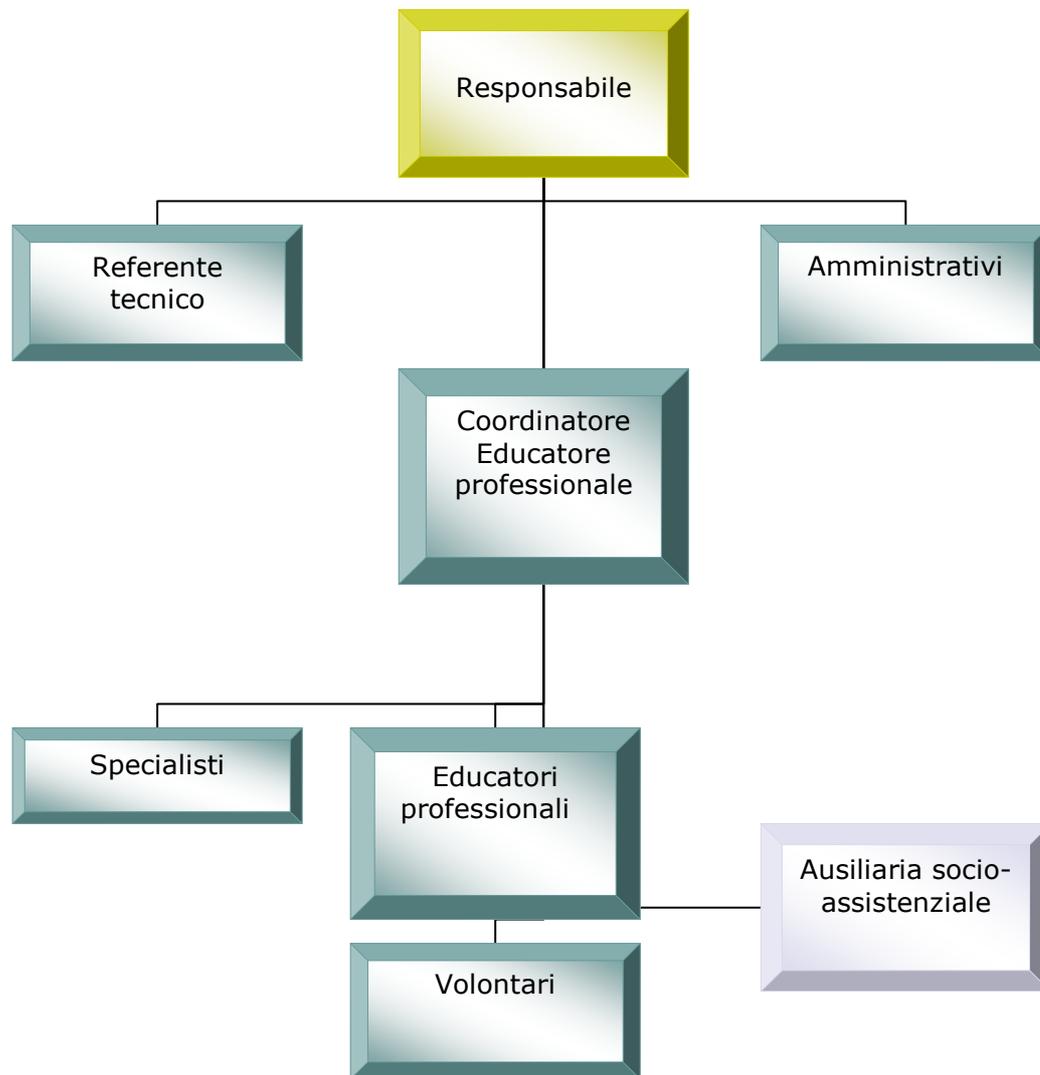
La partecipazione degli ospiti si realizza attraverso:

- ✓ L'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- ✓ Un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ✓ La rivelazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni, reclami e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

- ❖ **ACCOGLIENZA** – Si propone nei confronti degli utenti in un’ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni, mediante un’opera di informazione socio-sanitaria e socio-educativa.
- ❖ **RESPONSABILITA’** – Si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli utenti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti.
- ❖ **ETICA** – Garantiamo che tutti gli operatori svolgano la loro attività seguendo l’etica che caratterizza ogni figura professionale.
- ❖ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – Il servizio deve essere erogato per garantire l’efficienza e l’efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti – risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.  
L’aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale dello stesso ed il livello di qualità delle prestazioni.
- ❖ **DIRITTO DI SCELTA** – L’utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio.

## Organigramma del servizio (principali figure professionali)



Tra gli specialisti di cui si avvale il C.D.D. rientrano le seguenti figure professionali:

- **MEDICO:** si occupa di monitorare la salute degli utenti, indirizzando l'utente 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 utenti, di compilare il registro di carico e scarico dei farmaci e in generale di intervenire laddove sia necessario.
- **PSICOLOGO/PSICHIATRA:** fornisce un intervento di natura essenziale in quanto previene l'insorgenza della caduta motivazionale supportando il corretto funzionamento del lavoro individuale e d'équipe.

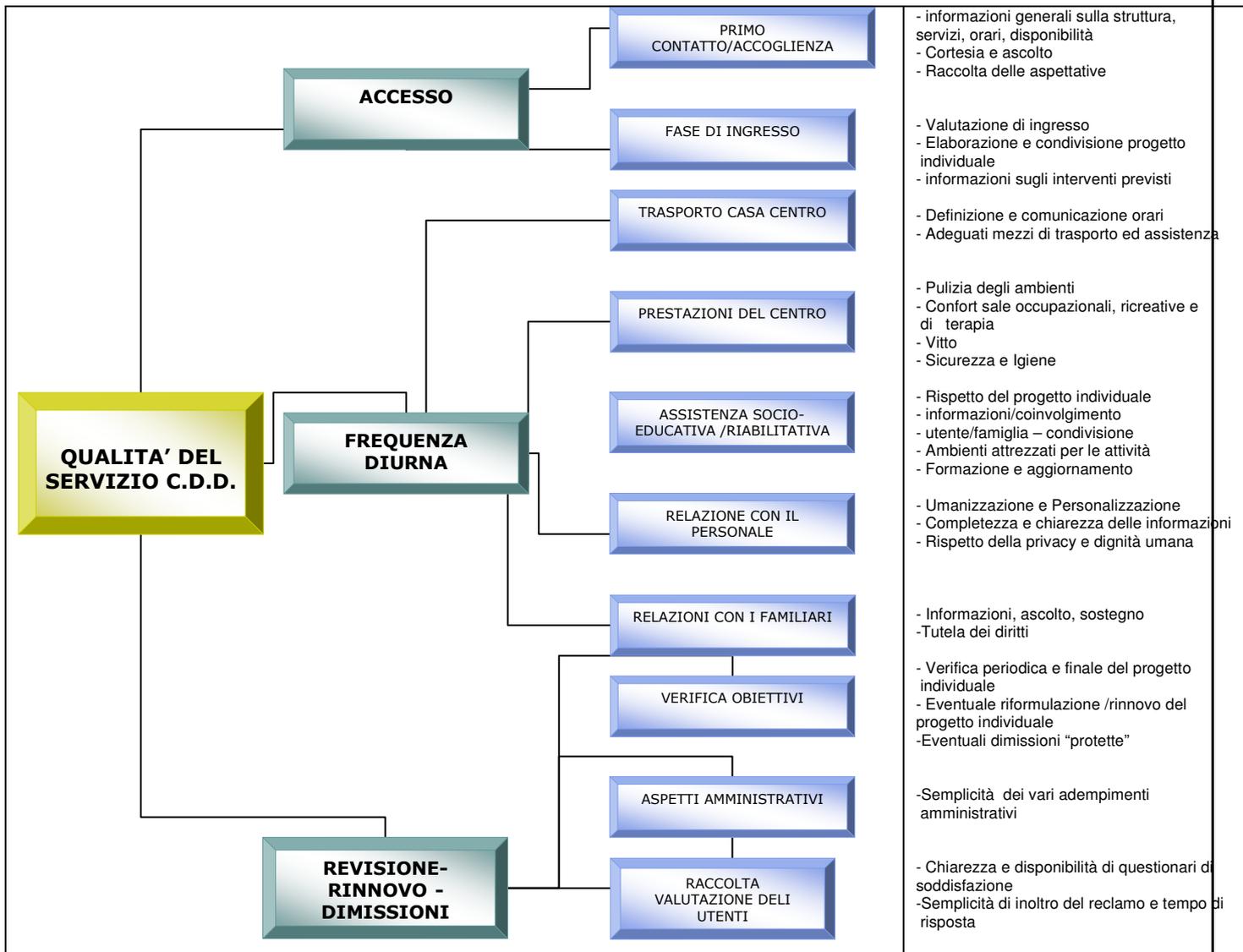
La funzione della supervisione è presente sia sul versante del sostegno professionale degli operatori, sia sul versante di analisi, discussione, rielaborazione degli interventi educativi, riabilitativi, assistenziali di ogni singolo caso.

- **IPPOTERAPEUTA:** gestisce l'attività di ippoterapia progettato sul singolo caso in accordo con l'équipe del C.D.D.

### Modalità di riconoscimento degli operatori

Chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta nome, cognome e qualifica.

### QUALITA' DEL SERVIZIO C.D.D.



### Utenza

Il Centro Diurno integrato per persone Disabili (C.D.D.) accoglie persone, con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi della scheda individuale disabile (SIDi), di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65, in casi eccezionali, il minore d'età potrà essere accolto solo in presenza di specifiche condizioni.

## Capacità ricettiva

La capacità ricettiva è pari a 30 utenti.

## Formazione

Il personale in servizio presso il C.D.D. è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente, fatto salvo per il personale in deroga.

La formazione permanente è uno strumento indispensabile alla crescita professionale degli operatori come singoli e come gruppo ed è quindi fondamentale per il progressivo miglioramento qualitativo del servizio.

Il percorso formativo è garantito sia a livello di gruppo che a livello individuale compatibilmente con le esigenze del servizio.

## Volontariato

La figura del volontario è considerata una risorsa assai preziosa per lo svolgimento dell'attività del C.D.D. in quanto essi supportano l'attività educativa svolta dagli operatori.

Grazie alla presenza di volontari appartenenti ad associazioni presenti sul territorio è possibile svolgere un lavoro di rete con diverse agenzie locali.

## Tutela della Privacy

Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

- Nella nomina di un Titolare;
- Facoltativamente, nella nomina di un Responsabile per la gestione della protezione dei dati e nella identificazione, da parte del Titolare, di tutti gli Incaricati e gli Interessati del trattamento;
- Nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;
- Nella trascrizione delle procedure interne da seguire;
- Nella redazione di un DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) aggiornato con cadenza annuale.

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato, documentato per iscritto. E' necessario, in genere, procedere alla verifica dell'esistenza del consenso ogniqualvolta il trattamento sia effettuato per scopi diversi da quelli per cui era stato inizialmente prestato, nonché tutte le volte in cui i dati debbano essere comunicati a soggetti terzi o diffusi ad un numero di persone indeterminato.

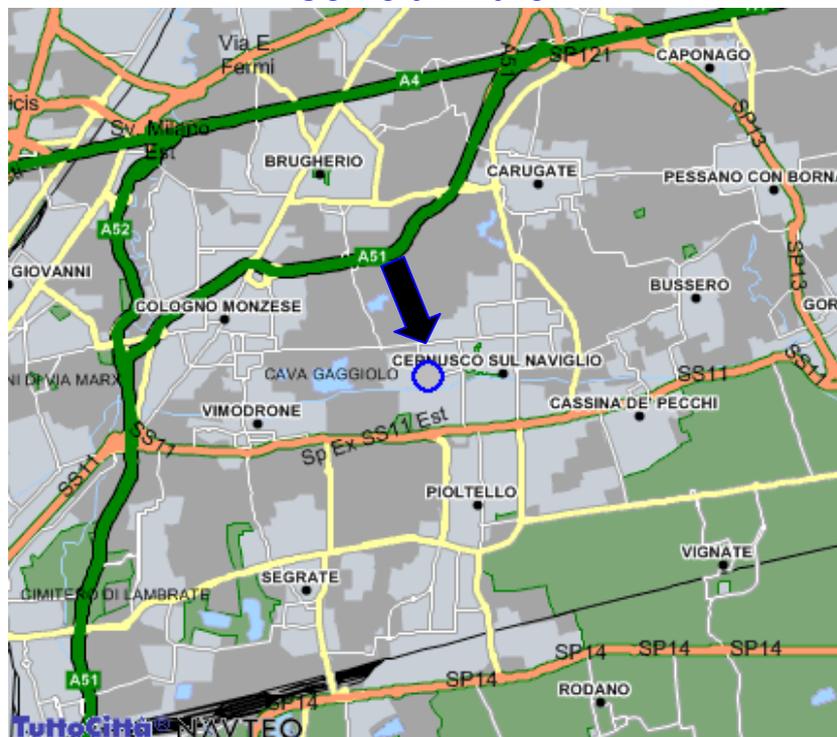
Gli strumenti elettronici utilizzati vengono aggiornati con cadenza almeno semestrale al fine di proteggere i dati dal rischio di intrusione e dal rischio derivante da virus informatici; con la nuova normativa vige l'obbligatorietà dei backup settimanali di tutti i dati più importanti del CDD.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati devono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzione e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

### **Come arrivare:**



### **Uscita tangenziale Est – Cernusco sul Naviglio**

# **I SERVIZI OFFERTI**

## Orario di funzionamento

Il C.D.D. di Cernusco sul Naviglio è aperto all'utenza tutti i giorni dal lunedì al giovedì dalle ore **8.30** alle ore **16.15**, il venerdì dalle ore **8.30** alle ore **14.00**.

Il venerdì dalle ore **14,00** alle ore **16.00** per 2 volte al mese l'èquipe ha l'incontro con il supervisore, mentre dalle **16,00** alle **17.30** la riunione d'èquipe; le restanti 2 volte al mese la riunione d'èquipe è dalle ore **14,00** alle ore **17.30**. Questa scansione d'orario settimanale può prevedere delle modifiche fermo restando che l'apertura del servizio prevista non può essere inferiore alle 36 ore settimanali all'utenza.

## La giornata tipo degli Utenti

### Scheda informativa personalizzata

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
<b>Attività mattina</b>					
	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>
<b>Attività Pomeriggio</b>					

<b>Dalle</b>	<b>Alle</b>	
8.30	9.30	Accoglienza
9.45	11.00	Attività
11.00	11.30	Pausa
11.30	12.25	Attività
12.30	13.30	Pranzo
13.30	14.15	Pausa dopo il pranzo
14.15	15.15	Attività
15.10	16.15	Uscita

## Scansione oraria della giornata

Dalle ore 8.30 alle ore 9.30 gli educatori accolgono gli utenti che arrivano o dagli altri comuni o accompagnati dalle famiglie o con il trasporto effettuato dalla cooperativa.

Alle ore 9.45 dopo aver segnato le presenze sia del personale che degli utenti, viene data

lettura del Menù e si dividono i gruppi per la prima attività della giornata.

Dalle ore 11.00 alle ore 11.30 momento comunitario di pausa/merenda nel quale gli utenti si rilassano, bevono una tazza di tè, chiacchierano.

In questo arco di tempo il personale A.S.A. effettua i cambi, gli educatori accompagnano in bagno chi ha bisogno e si organizzano per l'attività della seconda mattinata che ha inizio alle ore 11.30.

Dalle ore 11.30 alle ore 12.25 seconda attività.

Ore 12.30/13.30 pranzo.

Dalle ore 13.30 alle ore 14.15 igiene personale di ciascun utente, cambi, pausa caffè.

Dalle ore 14.15 alle ore 15.15 attività pomeridiana.

Dalle ore 15.15 alle ore 16.15 gli educatori preparano gli utenti per andare a casa, chi con il trasporto del centro, chi con i genitori, chi con i trasporti dei comuni limitrofi.

## **La frequenza**

La frequenza degli utenti del C.D.D. è, come da definizione del servizio, a tempo pieno. È facoltà insindacabile della CVA ( Commissione Valutazione Accessi ), sulla base di fondate ragioni sociosanitarie e coerente con l'organizzazione del servizio consentire la frequenza inferiore al tempo pieno. La modulazione del part-time dovrà essere funzionale all'orario del centro, nonché compatibile con la remunerazione minima tariffaria stabilita dalla regione.

Viene certificata attraverso la documentazione dell'elenco mensile di assenze-presenze e comunicata ai comuni di residenza dei singoli utenti. Le chiusure del C.D.D. sono previste in tre momenti dell'anno:

- vacanze di Natale
- vacanze di Pasqua
- vacanze estive

il C.D.D. deve garantire l'apertura della struttura per 47 settimane annue.

## **La gestione delle emergenze**

Le emergenze vengono affrontate con la stretta e continua collaborazione tra il C.D.D. e i servizi sociali professionali competenti.

## **LE ATTIVITA'**

### **➤ Aree di intervento educativo:**

Per ciascun utente sono state individuate quattro aree di intervento e sulla base di queste si sono strutturate le diverse attività nelle quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali elaborati a seguito della costruzione del Piano Educativo Individualizzato. Questa modalità di lavoro viene definita e strutturata durante la fase di programmazione annuale e riproposta durante la verifica di ogni anno.

### **➤ Area delle Autonomie e Socializzazione**

All'interno di quest'area rientrano tutte le attività volte al mantenimento delle abilità acquisite e al potenziamento delle competenze residue relative all'autonomia personale e alle abilità socializzanti.

Gli obiettivi generali sono raggruppabili in tre sottogruppi:

1. Rapporto con sé: cura della propria persona (lavarsi, vestirsi, mangiare, controllo sfinterico), sviluppo di un armonico ed equilibrato concetto di sé. Sviluppo dell'utilizzo dei sensi residui per una miglior acquisizione delle abilità utilizzate nelle varie espressioni comunicative;
2. Rapporto con le cose: cura degli oggetti personali (materiali necessari alla cura del sé, abbigliamento) e degli spazi personali (armadietto) e comuni;
3. Rapporto con gli altri: sviluppo di rapporti soddisfacenti nelle interazioni con gli altri (educatori, utenti, volontari e persone incontrate nei luoghi pubblici) e sollecitazione dei comportamenti adattativo/sociali funzionali in relazione ad ambienti esterni ecologicamente rilevanti (negozi, strutture ricreative, mezzi pubblici...).

#### ➤ **Area Espressiva**

In quest'area si individuano tre macro obiettivi relativi all'espressione di sé e dei propri vissuti:

1. espressione attraverso il linguaggio verbale e non verbale;
2. espressione attraverso le diverse tecniche artistiche (pittura, manipolazione, artigianato);
3. espressione attraverso il linguaggio teatrale.

#### ➤ **Area Motoria**

All'interno di quest'area rientrano tutte quelle attività volte a mantenere o potenziare le abilità motorie finalizzate a:

1. un corretto assetto della postura e della deambulazione;
2. a migliorare la coordinazione sensoriale e il coordinamento motorio;
3. ad acquisire delle regole di allenamento delle diverse discipline sportive (corsa, piscina, equitazione, atletica, trekking).

## **QUALITA' DEL SERVIZIO C.D.D. PER IL SOGGIORNO CLIMATICO**

### **Soggiorno residenziale**

Particolare rilevanza viene data, nella gestione delle attività proposte alle esperienze residenziali, sottolineandone la funzione di sollievo/sostegno che queste occasioni svolgono nei confronti delle famiglie.

L'obiettivo a lungo termine è quello di dare alle famiglie degli utenti in carico risposte adeguate al bisogno di sostegno relativo alla gestione quotidiana del loro familiare assistito.

- Il gestore propone soluzioni al fine di rendere personalizzata, quindi più specificata per ogni singola esigenza familiare, la proposta di sostegno e sollievo. Durante tali esperienze viene inoltre garantita per gli ospiti che non ne abbiano partecipato la frequenza presso il centro diurno.

## **Servizi generali di supporto**

### **Servizio pulizia e sanificazione**

#### **premessa :**

Le pulizie del centro vengono affidate dall'ente gestore attraverso apposita gara d'appalto ad un'impresa di pulizie esterna al gestore del centro diurno garantendo in tal maniera i criteri di qualità che tale centro richiede a livello igienico e sanitario per il suo corretto funzionamento.

È volontà dello stesso ente gestore garantire il massimo dell'igiene e della pulizia in centri di questa fattispecie e per un così alto numero di ospiti.

Viene richiesta pertanto l'igienizzazione degli ambienti della struttura attraverso macchinari e prodotti appositamente e preventivamente approvati dall'ente gestore fermo restando l'obbligo per l'impresa appaltatrice di mantenere in perfetto stato di decoro e di igiene la struttura stessa, secondo le scadenze indicate nell'appalto. Le pulizie possono inoltre essere ripetute se necessario anche più volte proprio per garantire un costante ed ineccepibile grado di pulizia in ogni parte della struttura stessa.

L'ente gestore inoltre verifica attraverso referenti in loco o esperti appositamente incaricati la puntualità e l'accuratezza del servizio e verifica inoltre l'effettiva presenza del personale che dovrà esser fornito di apposite divise e dovrà, nell'osservanza della legge sulla privacy attenersi esclusivamente alla mansione assegnata senza la possibilità di maneggiare documenti o recarsi in spazi in cui non ne sia concesso l'ingresso. Il personale dovrà inoltre essere costantemente aggiornato attraverso corsi di formazione professionale specifici del settore. La ditta appaltatrice dovrà inoltre predisporre un proprio sistema di autocontrollo descrivendo le procedure di sanificazione che saranno attuate, i metodi di verifica dell'esatta applicazione della procedura indicata e le azioni correttive in merito agli errori eventualmente commessi. Si dovrà inoltre stilare un piano di lavoro che risponda alle esigenze della struttura in cui si andrà ad operare.

#### **Quando vengono effettuate e come vengono denominate:**

Le pulizie si suddividono, per un loro corretto espletamento e perché sia possibile gestirle nei tempi previsti dall'appalto, in pulizie ordinarie giornaliere, pulizie ordinarie settimanali e pulizie straordinarie periodiche.

Le pulizie ad eccezione di quelle straordinarie, comprendono numerose operazioni atte all'igienizzazione della struttura e vengono effettuate dagli addetti in orario di chiusura del servizio ossia dalle 16,30 alle 18,30 in modo che non interferiscano con le attività del centro stesso. Inoltre visto il contesto delicato del C.D.D. sono previste le pulizie dei servizi igienici nella pausa pranzo mentre gli ospiti si recano in mensa.

#### **Pulizie ordinarie giornaliere:**

I lavori ordinari giornalieri comprendono la scopatura ed il lavaggio dei pavimenti uniti alla pulizia ed alla disinfezione dei servizi igienici annessi alla struttura. Sono inoltre compresi il riordino degli arredi e delle attrezzature presenti nel centro nonché la raccolta dei rifiuti appositamente collocati nel punto di raccolta esterno alla struttura stessa.

#### **Pulizie ordinarie settimanali:**

Accanto al lavoro ordinario giornaliero si colloca il lavoro ordinario settimanale che consiste nell'ulteriore pulizia degli infissi e delle vetrate interne ed esterne alla struttura stessa unite a lavaggio, ceratura e lucidatura attraverso appositi macchinari e prodotti dei

pavimenti.

### **Pulizie straordinarie periodiche:**

Ulteriori pulizie denominate straordinarie consistono nel lavaggio dei plafoni e nel trattamento attraverso l'utilizzo di prodotti specifici dei pavimenti ed ulteriore loro ceratura . Questo genere di pulizie viene effettuato nelle soste dall'attività del centro e nelle vacanze natalizie e pasquali.

### **Servizio di Ristorazione**

Per quanto riguarda la ristorazione ci si avvale del servizio della mensa scolastica che serve le scuole del plesso scolastico. La mensa scolastica fornisce, oltre al pasto comunemente distribuito, anche le diete speciali per gli utenti che, dietro presentazione di una certificazione medica, ne fanno richiesta.

L'organizzazione del servizio mensa interessa gli ospiti del centro ed è disposta all'interno della struttura del servizio stesso. Il centro di produzione pasti si trova presso la scuola media II di Cernusco sul Naviglio. Questi vengono poi trasportati ai diversi plessi scolastici mediante il sistema del "legame differito caldo " in multirazione e serviti poi agli utenti.

Il servizio presso la mensa viene garantito dal personale addetto che cura la preparazione dei tavoli, il servizio al tavolo e la pulizia dei locali al termine della distribuzione.

### **La gestione della qualità:**

La gestione del servizio abbraccia qualsiasi settore , modalità o strumento necessari alla sua realizzazione. Il sistema di gestione della qualità è certificato in accordo alle normative e dai canoni di legge previsti per le operazioni di tal specie.

Gli alimenti utilizzati sono di prima scelta e rispondono ai requisiti qualitativi merceologici previsti dal capitolato. I prodotti non contengono alcun alimento geneticamente modificato o derivante da culture OGM: al contrario verranno utilizzati prodotti provenienti da colture biologiche.

### **Menù:**

I diversi menù (articolati nella settimana) sono stati elaborati tenendo conto dei livelli di assunzione di energia e nutrienti raccomandati dalla società di Nutrizione umana e vengono inoltre settimanalmente controllati da un 'apposita dietista.

Essi sono suddivisi su base stagionale per fornire sempre in primo luogo cibi freschi e di stagione.

Si è cercato di inserire la più elevata quantità possibile di alimenti protettivi, anche se desueti per i bambini (legumi, pesce, verdura fresca, frutta) e di ridurre al minimo la presenza di alimenti conservati (affettati, cibi in scatola).

Il pasto consumato in mensa rappresenta un'occasione unica per contribuire a formare il gusto e quindi il comportamento alimentare, il luogo dove memorizzare cibi sani ed imparare ad apprezzarli.

Nelle preparazione dei pasti vengono inoltre osservate regole come la cottura dei cibi al forno, esclusione di cibi fritti, di dadi da brodo, di estratti di carne, di estratti vegetali contenenti glutammato, carni, pesci o qualsiasi alimento precotto.

I cibi vengono inoltre preparati lo stesso giorno della loro degustazione e non vengono in alcun modo riciclati.

## Segue fac-simile di scheda - Menù UTENTE.....

Prima settimana		Primo	Secondo	Contorno
	Lunedì			
	Martedì			
	Mercoledì			
	Giovedì			
	Venerdì			
Seconda settimana		Primo	Secondo	Contorno
	Lunedì			
	Martedì			
	Mercoledì			
	Giovedì			
	Venerdì			
Terza settimana		Primo	Secondo	Contorno
	Lunedì			
	Martedì			
	Mercoledì			
	Giovedì			
	Venerdì			
Quarta settimana		Primo	Secondo	Contorno
	Lunedì			
	Martedì			
	Mercoledì			
	Giovedì			
	Venerdì			

**Diete Speciali:**

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno dei ragazzi del C.D.D. che necessitano di diete speciali per motivi di salute (allergie/intolleranze, diabete, ecc), dovranno presentare **apposita istanza all'ufficio Servizi Scolastici 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'utente, il periodo per il quale è richiesta la dieta speciale, gli alimenti da escludere e quelli consentiti.** In particolare:

- 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;
- in caso di **diabete**, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica o di centro specialistico con prescrizione dietetica specifica;
- in caso di **celiachia**, all'istanza dovrà essere allegata la certificazione medica o di centro specialistico con indicazione degli alimenti privi di glutine;
- 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, gastriduodeniti, 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'utente al coordinatore del servizio comunale.

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 Scolastici o consegnata al C.D.D., il servizio comunale interessato a provvedere alla trasmissione della relativa documentazione all'ufficio Servizi Scolastici.

### **Diete per motivazioni religiose ed ideologiche:**

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

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

### **La sicurezza igienico sanitaria del servizio:**

la sicurezza igienico sanitaria del servizio è garantita da "piani di autocontrollo" predisposti in conformità al D.lgs 155/97 in generale e al metodo HACCP in particolare, al fine di monitorare con sistematicità i così detti "punti critici" delle varie fasi produttive. Sono previste schede di verifica e registrazione di tutte le fasi di lavoro nei singoli processi: dal ricevimento allo stoccaggio degli alimenti alla preparazione ed alla somministrazione degli stessi.

Tali verifiche e controlli riducono al minimo i pericoli per l'igiene e la salubrità degli alimenti e consentono di adottare tutte le misure necessarie a prevenirli. Lo stato igienico dei locali interessati al servizio viene garantito inoltre da specifici e personalizzati protocolli di pulizia e sanificazione.

Oltre all'attività di autocontrollo sono predisposte diverse tipologie di verifiche:

- Analisi su campioni di alimenti prima e dopo la loro preparazione;
- Ulteriori prelievi di campioni vengono sottoposti ad analisi chimiche da parte di altri istituti incaricati;
- Controlli periodici "Random" effettuati dalla competente autorità sanitaria pubblica relativamente al rispetto della normativa igienico sanitaria che si estendono dal controllo dei pasti e delle derrate fornite, all'idoneità delle strutture e dei mezzi utilizzati.

## **Formazione del personale:**

il personale addetto al servizio di ristorazione, partecipa ai corsi di formazione professionale specifici del settore.

In particolar modo viene formato su:

- Norme di igiene e sicurezza vigenti;
- Sul ruolo del personale addetto alla refezione scolastica nell'applicazione del decreto n 155/97 e sulle responsabilità legate a tale ruolo;
- Sull'igiene dei locali e sulle attrezzature impiegate per lo svolgimento del servizio.
- Sulla corretta lettura delle tabelle dietetiche;
- Sull'igiene degli alimenti;
- Su alcuni cenni di dietologia.

## **Commissione mensa:**

L'ente gestore ed il centro diurno costituiscono una commissione mensa, composta da alcuni operatori per il centro diurno e del personale amministrativo per l'ente gestore. Tale commissione ha il compito di :

- Vigilare sul buon funzionamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso ai bisogni degli utenti;
- Segnalare eventuali problemi e disfunzioni del servizio;
- Suggestire all'ente gestore eventuali soluzioni innovative per una più funzionale realizzazione del servizio .

Spetta alla commissione mensa il controllo sull'andamento complessivo del servizio relativo agli ospiti del centro diurno. I rappresentanti della commissione possono richiedere l'intervento del comune per qualsiasi problema con tempestiva segnalazione.

## **Trasporto utenti**

Ogni assistito deve essere prelevato sotto la propria dimora, secondo gli orari stabiliti dal gestore del trasporto stesso (salvo specifici casi), ed essere trasportato al Centro Diurno tracciando percorsi il più possibile diretti e viaggiando in pulmino provvisto mediamente di n. 9 posti compreso il conducente e di adeguato programma di manutenzione, con il supporto dell'accompagnatore. E' a discrezione della famiglia fare richiesta per usufruire del trasporto; infatti gli utenti possono essere accompagnati dai genitori.

Il trasporto è garantito solo per i residenti nel comune.

Definizione delle modalità di svolgimento delle funzioni di accompagnatore sui mezzi di trasporto del servizio:

- l'accompagnatore deve sempre controllare che tutti gli ospiti siano saliti sul mezzo di trasporto;
- l'accompagnatore aiuta gli ospiti a salire/scendere sul/dal mezzo di trasporto: l'aiuto deve essere tale da consentire la salita /discesa, giungendo anche all'aiuto fisico totale nel caso in cui l'ospite non sia autonomo;
- l'accompagnatore deve sempre scendere dal mezzo di trasporto per aiutare l'ospite;

- l'accompagnatore deve segnalare tempestivamente ed appena possibile al personale educativo del servizio C.D.D., o ai familiari, qualunque evento riguardante l'ospite stesso;
- l'accompagnatore è ritenuto responsabile della mancata consegna di messaggi, plichi o altra comunicazione sia al personale sia ai familiari;
- l'accompagnatore deve attenersi agli orari fissati;
- l'accompagnatore deve mantenere un comportamento che sia sensibile e disponibile alle esigenze dell'ospite, sapendo che il suo comportamento (sia esso verbale sia non verbale) può rappresentare un modello per gli ospiti.

## **RETTA**

### **Costo della retta**

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

Il costo della retta viene indicato nell'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.

### **Prestazioni comprese nella retta di frequenza**

All'interno della retta sono compresi:

- progettazione educativa individualizzata;
- sostegno educativo secondo progettazione;
- supervisione a cura di uno Psicologo;
- assistenza alla persona (socio assistenziale e socio educativa) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori socio sanitari, assistenti ausiliari, ecc.);
- gestione dei rapporti con la famiglia;
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione;
- organizzazione di attività di rete con le organizzazioni di volontariato;
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche;
- eventuale trasporto da/per il Centro degli utenti residenti.

**N.B.** dalla retta unica di frequenza è escluso il costo mensa e le esperienze residenziali.

### **Prestazioni non comprese nella retta**

Le tariffe delle prestazioni non comprese nella retta vengono stabilite dall'Amministrazione Comunale e sono indicate nell'allegato alla presente Carta dei Servizi.

Tali tariffe sono suscettibili di adeguamento annuale (decorrente di norma dal 1° gennaio di ciascun anno) con delibera di Giunta Comunale.

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Il C.D.D. opera secondo principi di efficienza ed efficacia riguardo alle modalità di erogazione dei servizi al cittadino 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, indagini sulla soddisfazione degli utenti, dei Familiari, Tutori, Curatori e Amministratori di sostegno, degli operatori.

## **VALUTAZIONE DEL BENESSERE DEGLI UTENTI**

### **Attraverso:**

- riunioni di Equipe;
- Programmazione;
- Confronto con i Familiari;
- Confronto con i Servizi Sociali Comunali;
- Colloqui con gli utenti laddove sia possibile.

## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI**

### **Attraverso:**

- riunioni periodiche in assemblea plenaria;
- Colloqui periodici con le singole famiglie;
- Questionario di soddisfazione con somministrazione annuale( vedi allegato);

I risultati del Questionario vengono regolarmente comunicati in assemblea plenaria e commentati insieme ai Comuni invianti, nonché ai Familiari, Tutori, Curatori, Amministratori di sostegno.

## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

### **Attraverso:**

- riunioni di Equipe;
- Riunioni di servizio con il Responsabile;

# **SISTEMA DI QUALITA' E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

# **SISTEMA DI QUALITA' E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

## **Sicurezza**

### **Gestione della sicurezza**

Ogni struttura associativa deve essere in possesso dei requisiti di legge in merito a sicurezza dei luoghi di lavoro e sicurezza antincendio, nonché gestione dell'emergenza, con riferimento ai punti di seguito citati, per cui si riportano i requisiti salienti ed i principali riferimenti normativi.

#### **Impianti elettrici:**

Gli impianti elettrici debbono rispettare i requisiti individuati dalla L. 01/03/1968 n° 186 in merito a sicurezza delle utenze, caratteristiche dei quadri elettrici, delle linee e dei dispositivi di protezione salvavita, e se realizzati dopo il 1990, debbono essere dotati di dichiarazione di conformità, ai sensi della L. 46/90.

#### **Impianti termici e di condizionamento:**

Gli impianti termici e di condizionamento debbono rispettare i requisiti individuati dalla L. 09/01/1991 n° 10, in merito al contenimento energetico ed alle dispersioni termiche, nonché alle caratteristiche dei combustibili utilizzati per il riscaldamento. Devono essere assicurate idonee condizioni termoclimatiche ed un accettabile comfort termoigrometrico in ogni stagione dell'anno. Per gli impianti va prevista ed effettuata una adeguata manutenzione periodica.

#### **Sicurezza antincendio:**

Ogni struttura deve essere dotata di idonei mezzi di estinzione degli incendi, costituiti da estintori portati ed idranti, e di un sistema di vie di fuga e di uscite di sicurezza proporzionato al numero di persone che vi operano.

#### **Segnaletica:**

In ogni struttura deve essere presente la seguente segnaletica, con caratteristiche di leggibilità immediata dei caratteri e semplicità linguistica, e ove possibile ricorso a simboli grafici. Nella scelta e nel posizionamento della segnaletica si deve ridurre al minimo il rischio di manomissioni.

- Segnaletica di emergenza indicante le vie di fuga, le uscite di sicurezza, gli estintori, gli idranti e gli altri presidi di antincendio e di sicurezza;
- Segnaletica stradale che indichi chiaramente ed agevoli l'accesso alla struttura stessa, nonché presenza di parcheggi riservati ai disabili e adeguatamente segnalati;
- Segnaletica indicante gli ingressi, ed in modo chiaro i vari reparti ed i percorsi di accesso alle varie prestazioni e servizi;
- Tabelle con indicazione degli orari del centro.

#### **Gestione dell'emergenza:**

Il centro deve essere dotato di un piano di emergenza, ai sensi del D.M. 10/03/1998, comprendente sia le tavole grafiche del piano di evacuazione, sia un fascicolo con le

procedure da seguire in caso di emergenza e/o evacuazione dello stabile. Debbono essere stati nominati ed adeguatamente formati gli addetti all'emergenza antincendio e di primo soccorso, selezionati tra il personale operante nel centro. Debbono essere effettuate le prove di evacuazione con cadenza semestrale, essendo il centro equiparato ad una struttura scolastica.

Tutela dall'inquinamento acustico:

La tutela dall'inquinamento acustico deve essere assicurata secondo le modalità e le prescrizioni della Legge 26/10/1995 n° 447.

Qualsiasi sorgente sonora inclusi gli impianti non deve indurre rumori oltre il limite differenziale di 5 db/A delle ore diurne (6.00 - 22.00) e di 3 db/A nelle ore notturne, rispetto al rumore residuo (livello continuo equivalente che si rileva quando si escludono specifiche sorgenti disturbanti).

### **Obbligo dell'Appaltatore del Servizio**

Riguardo agli obblighi dell'Appaltatore, che gestisce il C.D.D., si indicano i seguenti:

- a) redigere il piano di emergenza comprensivo di tavole del piano di evacuazione da apporre nei locali del centro;
- b) nominare il Coordinatore dell'emergenza, gli addetti all'emergenza antincendio e gli addetti all'emergenza primo soccorso, dopo aver fatto loro frequentare i corsi di formazione previsti per legge (durata 4 ore per la formazione antincendio, durata 12 ore per la formazione del primo soccorso);
- c) eseguire le prove di evacuazione con cadenza semestrale;
- d) redigere ed aggiornare annualmente in documento di valutazione dei rischi ai sensi D.Lgs. 81/08, con riferimento all'attività dei lavoratori, che vanno anche assoggettati a controllo medico periodico da parte del medico competente, ed a rilascio del certificato di idoneità alla mansione, dato che sono soggetti a rischio da movimentazione manuale dei carichi ed a rischio biologico. A tal proposito si precisa che il documento di valutazione dei rischi per la struttura viene redatto dal Comune di Cernusco sul Naviglio, ma non nella parte riguardante i lavoratori, dato che non sono dipendenti comunali.

# **PROCEDURE**

## PROCEDURE

### Visite guidate alla struttura

Il Centro Diurno Disabili può essere visitato dai potenziali utenti e dai loro familiari previo appuntamento con L'Educatore Coordinatore nei normali orari di funzionamento. La persona di riferimento, per tale attività Coordinatore stesso.

### Metodologia di accesso e presa in carico

#### Premessa:

Il Centro Diurno disabili - di seguito denominato "C.D.D." - è una struttura territoriale rivolta a:

1. soggetti in situazione di handicap intellettivo grave;
2. di norma maggiorenni;
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.

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 educativo individuale (P.E.I.).

#### criteri di accesso e lista d'attesa :

L'ammissione al Centro è subordinata alla sussistenza dei requisiti previsti dalla delibera N. VII/18334 del 23 Luglio 2004 degli aventi diritto fatto salvo i casi eccezionali previsti , nella fattispecie per gli utenti che non hanno ancora adempiuto gli obblighi espressi nei punti 2 e 4 del precedente paragrafo.

L'ammissione al Centro viene disposta dall'ente gestore del C.D.D., su richiesta (come da modello allegato) presentata dalla famiglia/rappresentante legale al servizio sociale del comune di competenza territoriale che provvede ad inoltrare tale richiesta al predetto ente gestore. La commissione valutazione accessi (di seguito denominata C.V.A.) dell'ente gestore - che di norma si riunisce con cadenza semestrale – è costituita di regola:

- dal dirigente responsabile del settore servizi sociali;
- dal referente tecnico del C.D.D.;
- dal coordinatore del centro stesso;
- da un componente del personale amministrativo;

avvalendosi eventualmente anche da personale tecnico specialistico.

Il C.V.A. stabilirà l'idoneità dell'utente 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
<b>Grado di invalidità del richiedente</b>	0-10	Indennità di accompagnamento	
	0-5	Invalità civile 100%	
<b>Età</b>	0-5	Dai 18 ai 25	
	0-0	Oltre i 26	
<b>Condizione socio ambientale</b>	0-7	Assenza di genitori	
		assenza o impossibilità a collaborare degli obbligati per legge	
		Presenza di ulteriori familiari disabili nel nucleo familiare	
		Risorse solidali	
		Isolamento ambientale	
		Condizioni igienico/sanitarie della abitazione	
		Barriere architettoniche	
<b>Grado di autonomia</b>	Da 1-5 1 = autonomo 3 = necessità di sostegno/ausilio 5 = autonomo	Sa lavarsi	
		Sa vestirsi	
		Cura del sé	
		Deambulazione	
		Mangia da solo	
		Sa esprimersi	
<b>Tempo di permanenza in graduatoria</b>	3 punti per ogni anno di attesa		
<b>Ambito distrettuale</b>	3 punti se compreso nel Distretto 4. 1 punto facente parte di altri distretti		
<b>Totale</b>			

Le richieste vengono analizzate dalla C.V.A. che dà seguito alla procedura di ingresso. Successivamente l'utente viene preso in carico per un periodo di osservazione che comprende: - frequenza parziale del Centro diurno; - colloqui tra referente educativo e famiglia o referente del territorio; - incontri tra psicologa e utente; - incontri tra psicologa e famiglia.

Al termine del periodo d'osservazione l'équipe stende il Profilo Dinamico Funzionale, il Progetto Educativo Individualizzato e predispone la frequenza del Centro diurno.

L'Assistente Sociale in qualità di referente tecnico del servizio 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. Avranno priorità di inserimento i soggetti che hanno ottenuto il maggior punteggio in base alla graduatoria predisposta del C.V.A.

#### modalità di frequenza:

L'utente e la sua famiglia si impegnano a garantire una frequenza continuativa. Qualora si

verifichi una assenza per malattia pari o superiore ai 5 giorni la riammissione è subordinata alla presentazione di una certificazione medica, attestante la possibilità di essere riammesso nel servizio. Nel caso di certificata malattia che impedisca la fruizione del Centro diurno - al fine di mantenere la continuità del rapporto con gli utenti in carico al servizio si provvederà al mantenimento del posto dell'utente in questione salvo presentazione delle sue dimissioni.

### **dimissioni:**

La dimissione dal servizio può essere richiesta all'ente gestore del C.D.D. dall'utente o dalla famiglia/rappresentante legale attraverso il servizio sociale del comune di competenza territoriale 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. valuterà la richiesta di eventuali dimissioni.

Le dimissioni possono, altresì, essere disposte dal dirigente responsabile del settore servizi sociali, con parere conforme della medesima C.V.A., quando il progetto educativo abbia esaurito la sua validità di intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale.

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

### **Motivazioni delle dimissioni:**

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

1. raggiungimento di limiti d'età;
2. rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento al Centro;
3. realizzazione di un progetto individualizzato e reperimento opportunità integrazione esterna;
4. accertamento dell'Equipe Multidisciplinare dell'inadeguatezza del Centro alle necessità dell'utente.

### **Tutela, suggerimenti e reclami.**

#### **Modulo di reclamo**

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

Può essere presentato reclamo scritto (a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse) presso l'Ufficio Servizi Sociali oppure la segreteria del C.D.D. compilando l'apposito modulo predisposto.

Il reclamo può essere presentato anche:

- con esposto scritto 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.

La Direzione del Centro riceve le osservazioni e i reclami presentati, verifica le cause, esamina le motivazioni e stabilisce, se ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema insieme al Responsabile del Centro. Di tale risoluzione sarà data comunicazione scritta a chi ha presentato il reclamo.

**ELENCO DEI DOCUMENTI ALLEGATI ALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

- Allegato n. 1** Costo della retta, prestazioni comprese, prestazioni non comprese nella retta di frequenza, costo refezione C.D.D.
- Allegato n. 2** Richiesta di ammissione;
- Allegato n. 3** Questionario medico;
- Allegato n. 4** Modulo di reclamo;
- Allegato n. 5** Questionario di gradimento dei servizi C.D.D.;
- Allegato n. 6** Richiesta di inserimento;
- Allegato n. 7** Richiesta di dimissioni dal CDD;
- Allegato n. 8** Modulo autorizzazione pubblicazione fotografie dell'utente;
- Allegato n. 9** Modulo autorizzazione pubblicazione fotografie del personale.
- Allegato n. 10** Informativa sulla privacy.

**Allegato n. 1**

# RETТА

*Costo della retta, Prestazione comprese, Prestazioni non comprese  
nella retta di frequenza, Costo Refezione C.D.D.*

**RETTA 2009****Costo della retta**

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

<b>CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA' (C.D.D.)</b>	
<i>DESCRIZIONE</i>	<b>Tariffe dal 01/01/2009</b>
<b>RETTA UNICA DI FREQUENZA (escluso costo mensa)</b>	<b>RETTA UNICA MENSILE (per 12 mesi)</b>
<b>UTENTI NON RESIDENTI</b>	<b>€ 950,00</b> (anno 2008 € 920,00)
<b>UTENTI RESIDENTI</b> (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 superiori alla metà dei giorni di funzionamento del CDD in quel mese)	<b>€ 100,00</b> (anno 2008 € 100,00)
<b>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/36,50 (ore settimanali espresse in centesimi) X orario part-time = retta part-time</b>	

Per gli utenti residenti l'Amministrazione Comunale si assume i maggiori oneri derivanti dalla gestione del servizio.

**Prestazioni comprese**

All'interno della retta sono compresi:

- progettazione educativa individualizzata;
- sostegno educativo secondo progettazione;
- supervisione a cura di uno Psicologo;
- assistenza alla persona (socio assistenziale e socio educativa) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori socio sanitari, assistenti ausiliari, ecc.);
- gestione dei rapporti con la famiglia;
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione;
- organizzazione di attività di rete con le organizzazioni di volontariato;
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche;
- eventuale trasporto da/per il Centro degli utenti residenti.

**N.B.** dalla retta unica di frequenza è escluso il costo mensa e le esperienze residenziali.

ESPERIENZE RESIDENZIALI	
Costo per notte a carico delle famiglie residenti a Cernusco S/N	€ 30,00
Costo per notte a carico delle famiglie non residenti	€ 60,00
<b>N.B. - Retta esente per famiglie residenti con ISEE fino a euro 6.500,00=</b>	
<b>Le suddette tariffe sono assoggettate al regime I.V.A. e sono esenti ex art. 10 punto 27-ter D.P.R. 633/72</b>	

COSTO REFEZIONE CDD	
DESCRIZIONE	Tariffe anno 2009
	<b>Euro</b>
<b>Tariffa giornaliera</b>	<b>4,03</b>
<p><b>(1) ESENZIONI TARIFFARIE</b>  <i>Ai fini dell'accesso al sistema di esenzioni tariffarie di seguito indicato, costituisce condizione indispensabile il requisito della residenza presso il Comune di Cernusco s/N, che dovrà sussistere sia in capo al minore utente del servizio, sia in capo al richiedente e potenziale beneficiario dell'agevolazione tariffaria, da individuarsi nel genitore dell'alunno (o nel tutore esercente la potestà genitoriale).</i></p> <p><b>1 - Famiglie con indicatore economico ISEE fino a Euro 6.197,50:</b>  <b>Esenzione totale dal costo pasto</b></p> <p><b>2 - Famiglie con indicatore economico ISEE da Euro 6.197,51 a Euro 8.197,50</b>  <b>Esenzione pari al 70% del costo pasto; tariffa dovuta: Euro 1,21</b></p> <p><b>3 - Famiglie con indicatore economico ISEE da Euro 8.197,51 a Euro 10.695,96</b>  <b>Esenzione pari al 50% del costo pasto; tariffa dovuta: Euro 2,02</b></p> <p><b>4 - Famiglie con indicatore economico ISEE da Euro 10.695,97 a Euro 14.695,96</b>  <b>Esenzione pari al 30% del costo pasto; tariffa dovuta: Euro 2,82</b></p> <p><b>5 - Famiglie con indicatore economico ISEE da Euro 14.695,97 a Euro 16.695,96</b>  <b>Esenzione pari al 10% del costo pasto; tariffa dovuta: Euro 3,63</b></p> <p>In via residuale, potrà inoltre essere riconosciuta l'esenzione totale o parziale dal pagamento della retta a favore degli utenti segnalati con apposita proposta dei servizi sociali.</p> <p>Il servizio riscossione è esternalizzato, ossia l'utenza corrisponde direttamente alla ditta a cui è affidato il servizio (Gemeaz Cusin Ristorazione S.r.l.) i costi derivanti dall'applicazione delle tariffe</p>	
<b>Le suddette tariffe sono comprensive di I.V.A. al 4%</b>	

## **Allegato n. 2**

### **Richiesta di ammissione**

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

Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

In via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Con recapito telefonico \_\_\_\_\_ cell. N. \_\_\_\_\_

1. Si allega la seguente documentazione:

- Carta di identità;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Cartellino esenzione ticket;
- Verbale accertamento invalidità civile /indennità accompagnamento o indennità di frequenza;
- Eventuale documentazione medica e relazioni cliniche precedenti;
- Certificato attestante l'assenza di malattie tubercolari redatta a cura di un presidio pneumologico del territorio di residenza dell'ospite o della ASL Milano 2;
- Certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive tali da compromettere la vita di comunità;
- Schede conoscitiva delle condizioni socio-sanitarie della persona da inserire al Centro, compilata a cura del medico di medicina generale o di eventuale altro medico specialista;
- Certificato vaccinazioni obbligatorie;
- Relazione sulle condizioni socio-ambientale redatta dall'assistente sociale del comune di appartenenza.

2. Comunico che in caso di necessità dovrete contattare il Signor/Signora:

\_\_\_\_\_ che risulta essere legata all'Utente dalla seguente relazione di parentela/conoscenza  
\_\_\_\_\_

---

e che è residente a \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
con recapito telefonico \_\_\_\_\_ cell n. \_\_\_\_\_  
ed anche il /la Signor /Signora \_\_\_\_\_  
che risulta essere legata all'Utente dalla seguente relazione di parentela/conoscenza

---

e che è residente a \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
con recapito telefonico \_\_\_\_\_ cell. N. \_\_\_\_\_

3. 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 D.Lgs 196/03.
4. Dichiaro, nel caso la presente richiesta fosse favorevolmente accolta, di impegnarmi – ora per allora – ad accettare, senza eccezioni di sorta, il “Regolamento del C.D.D.”, e di essere edotto/a delle condizioni esposte nella “Carta dei Servizi”, che ho ricevuto e dei quali ho preso conoscenza prima di sottoscrivere la presente domanda.

In fede,

**IL RICHIEDENTE**

\_\_\_\_\_  
(Firma)

**Allegato n. 3**

**Questionario Medico**

Sig. / Sig.ra \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Abitante a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

Evento indice \_\_\_\_\_

Diagnosi principale

---

---

---

Altre diagnosi

---

---

---

---

Anamnesi patologica remota \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

Anamnesi patologica prossima \_\_\_\_\_

---

---

**Altri problemi clinici**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> nessuno                           | <input type="checkbox"/> portatore di ano praeternaturale |
| <input type="checkbox"/> radioterapia                      | <input type="checkbox"/> malattie della pelle o dermatiti |
| <input type="checkbox"/> trattamento emodiliaco            | <input type="checkbox"/> tracheotomia                     |
| <input type="checkbox"/> trattamento dialitico peritoneale | <input type="checkbox"/> chemioterapia                    |
| <input type="checkbox"/> portatore catetere vescicale      |   |
| <input type="checkbox"/> altro _____                       |   |

**Compenso cardio-circolatorio**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> soddisfacente | <input type="checkbox"/> in compenso farmacologico |
| <input type="checkbox"/> scompensato   |  |
| <input type="checkbox"/> altro _____   |  |

**Autonomia respiratoria**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> nessun problema                 | <input type="checkbox"/> necessita di ossigeno terapia: |
| <input type="checkbox"/> respira con ventilatore         | <input type="checkbox"/> O2 liquido                     |
| <input type="checkbox"/> necessita di bronco aspirazione | <input type="checkbox"/> O2 gassoso                     |
| <input type="checkbox"/> in compenso farmacologico       |   |

**Visita e udito**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> normale   | <input type="checkbox"/> grave deficit uditivo non correggibile |
| <input type="checkbox"/> deficit corretto da protesi e/o occhiali in uso | <input type="checkbox"/> cecità completa                        |
| <input type="checkbox"/> grave deficit visivo non correggibile           | <input type="checkbox"/> sordità completa                       |

**Disturbi comportamentali e psichiatrici**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> nessuno                                   | <input type="checkbox"/> vagabondaggio                   |
| <input type="checkbox"/> ansia                                     | <input type="checkbox"/> inversione ritmo sonno – veglia |
| <input type="checkbox"/> depressione                               | <input type="checkbox"/> auto etero aggressività         |
| <input type="checkbox"/> deliri (di persecuzione, di gelosia, ecc) | <input type="checkbox"/> eccezionalmente                 |
| <input type="checkbox"/> urla, lamentazioni o vocalismi ripetitivi | <input type="checkbox"/> ricorrente con frequenza _____  |
| <input type="checkbox"/> forme di demenza                          | _____  |
| <input type="checkbox"/> in cura presso servizi psichiatrici       | <input type="checkbox"/> allucinazioni                   |
| <input type="checkbox"/> tentativi suicidi                         | <input type="checkbox"/> etilismo attuale                |
| <input type="checkbox"/> agitazione psicomotoria notturna          | <input type="checkbox"/> etilismo progressivo            |

- rifiuto dell'assistenza nella attività della vita quotidiana
- altro \_\_\_\_\_

**Alterazioni neurologiche**

- epilessia
- paraplegia
- emiparesi
- altro \_\_\_\_\_
- spasticità
- tetraplegia

**Linguaggio**

- espressione verbale normale
- afasia con buona comprensione
- parola frase
- ecolalia
- disartria
- afasia globale
- balbuzie
- mutismo

**Controllo sfinterico**

- presente con evacuazione naturale
- controllo sfinterico parziale
- evacuazione supportata (operatore)
- evacuazione assistita (infermiere)
- minzione
- minzione
- minzione
- defecazione
- defecazione
- defecazione

**Mobilità**

- cammina autonomamente senza aiuto
  - necessita di assistenza nell'uso degli ausili
  - allettato, deve essere movimentato o alzato
  - cammina e si sposta con ausili
  - Quali \_\_\_\_\_
- motivo della ridotta mobilità \_\_\_\_\_

**Medicazioni e controlli infermieristici**

- lesioni da decubito localizzazione \_\_\_\_\_ stadio \_\_\_\_\_
- ulcerazioni della pelle \_\_\_\_\_
- altre medicazioni o controlli \_\_\_\_\_

**Terapia riabilitative effettuate**

- No
- Sì, con risultato \_\_\_\_\_
- Sì, con risultato \_\_\_\_\_
- Sì, con risultato \_\_\_\_\_

note \_\_\_\_\_

**E' esente da malattie infettive e può vivere in comunità?**

- Sì
- No, perché \_\_\_\_\_

**Problemi e condizioni correlate all'alimentazione**

- stato nutrizionale soddisfacente
- obesità
- cibi frullati
- cibi omogeneizzati

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>malnutrizione</b>    | <input type="checkbox"/> <b>nutrizione entrale per PEG</b>    |
| <input type="checkbox"/> <b>disfagia</b>         | <input type="checkbox"/> <b>nutrizione per sondino</b>        |
| <input type="checkbox"/> <b>rifiuto del cibo</b> | <input type="checkbox"/> <b>nutrizione parenterale totale</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>altro</b> _____      |   |

**Allergie e intolleranze alimentari conosciute** \_\_\_\_\_

**Allergie a farmaci**

- No**
- Si, quali** \_\_\_\_\_

**Terapie farmacologiche in corso (indicare il farmaco in uso e la posologia)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Data** \_\_\_\_\_

**Scheda compilata a cura del Dott.** \_\_\_\_\_

**Con ambulatorio in** \_\_\_\_\_

**Via** \_\_\_\_\_ **Telefono** \_\_\_\_\_

**Giorni e orari di ricevimento** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Allegato n. 4**

**Modulo di reclamo**

Gentile Signora, Gentile signore,

Può essere presentato reclamo scritto (a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse) presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Cernusco sul Naviglio compilando l'apposito modulo predisposto.

Il reclamo può essere presentato anche:

- con esposto scritto a mezzo posta, posta elettronica o fax;

Vi ringraziamo preventivamente per la Vostra preziosa collaborazione.

**La scheda deve pervenire a mezzo posta, posta elettronica o fax a:**

**Ufficio Servizi Sociali:** Via Tizzoni, 2 –20063 - Cernusco sul Naviglio (MI) Tel. N. 02-9278272, Fax n. 02-9278361, e-mail: [ssocialia1@comune.cernuscosulnaviglio.mi.it](mailto:ssocialia1@comune.cernuscosulnaviglio.mi.it).

(Da utilizzare nei casi di inosservanza dei principi previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.)

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

**utente**    **parente**    **conoscente**    **altro**

**Desidero ricevere risposta al seguente recapito:**

**Via** \_\_\_\_\_ **n.** \_\_\_\_\_

**Comune** \_\_\_\_\_ **(prov. \_\_\_\_\_) CAP** \_\_\_\_\_

**Tel** \_\_\_\_\_ **Cell.** \_\_\_\_\_ **Fax** \_\_\_\_\_

**e-mail** \_\_\_\_\_

**Io sottoscritto** \_\_\_\_\_ **autorizzo**

**il Centro C.D.D. di Cernusco sul Naviglio (MI), al trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/03 per i fini statistici e legati alla risoluzione delle non conformità segnalate.**

**Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

**Motivazione del reclamo**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Data** \_\_\_\_\_ **luogo** \_\_\_\_\_

**Spazio per eventuali suggerimenti o annotazioni:**

---

---

---

---

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

**SPAZIO RISERVATO AL CENTRO C.D.D. DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)**

Ricevuto in data \_\_\_\_\_

Visto da \_\_\_\_\_

**Allegato n. 5**

**QUESTIONARIO DI  
GRADIMENTO DEI  
SERVIZI  
CENTRO DIURNO  
DISABILI**

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierLa, desidero dirLe che cercheremo di aiutarLa a risolvere i problemi del Centro C.D.D. In quanto è nostro vivo desiderio rendere confortevole il soggiorno dei ragazzi che ne usufruiscono; per questo motivo saremmo interessati a conoscere la sua opinione riguardo alla nostra struttura, il personale che vi opera ed i servizi offerti.

Le chiedo perciò 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 che offre il servizio, sia ai vari servizi prestati al suo interno. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

RingraziandoLa per la collaborazione e salutandoLa cordialmente, le ricordo che una volta compilato il questionario, lo potrà consegnare al referente tecnico comunale del servizio stesso.

**IL DIRIGENTE DEL SETTORE  
SERVIZI SOCIALI**

Questionario n. \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare 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 a 10= eccellente).

Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale ed in seguito appositamente

valutate.

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 indagate dal questionario.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

**utente**      **parente**      **conoscente**      **altro**

---

### 1. Gli ambienti in cui si svolge la vita del Centro sono adeguati

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10

↓

Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguato
<input type="checkbox"/>	molto adeguato

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

---

### 2. I suoi giudizi sul servizio pasti

#### a. Le quantità dei cibi sono adeguate

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10

↓

Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguato
<input type="checkbox"/>	molto adeguato

#### b. Le diete prescritte sono rispettate

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10

↓

Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

**c. La qualità dei cibi offerti è buona**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	pessima
<input type="checkbox"/>	molto buono

**3. Se ne usufruisce come giudica il Servizio Trasporto?**

**a. Puntuale**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla puntuale
<input type="checkbox"/>	molto puntuale

**b. Affidabile**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla sicuro
<input type="checkbox"/>	molto sicuro

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

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla sicuro
<input type="checkbox"/>	molto sicuro

**d. Adeguatamente assistito**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguato
<input type="checkbox"/>	molto adeguato

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

---

**4. Orario di apertura del centro all'utenza**

**a. Adeguato per la durata complessiva**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguato
<input type="checkbox"/>	molto adeguato

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

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguato
<input type="checkbox"/>	molto adeguato

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

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguato
<input type="checkbox"/>	molto adeguato

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

**5. Le attività proposte dal centro per il suo familiare sono...**

**a. Adeguate alle sue capacità**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguato
<input type="checkbox"/>	molto adeguato

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

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguato
<input type="checkbox"/>	molto adeguato

**c. Condotte in modo professionale**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

**d. Diversificate e varie per tipologia e quantità**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

**6. Come giudica l'organizzazione delle vacanze estive?**

**a. I luoghi di destinazione scelti sono soddisfacenti**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguate
<input type="checkbox"/>	molto adeguate

**b. Le strutture ospitanti sono adeguate**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla adeguate
<input type="checkbox"/>	molto adeguate

**c. I costi sostenuti sono convenienti**

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla vantaggiosi
<input type="checkbox"/>	molto vantaggiosi

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

## RELAZIONE E COMUNICAZIONE

7. Il rapporto instauratosi fra il Suo familiare e gli operatori del CDD è positivo

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

8. Come giudica il rapporto e la comunicazione tra Lei (nucleo familiare) e il Centro

a. La comunicazione con il centro è costante

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

b. La comunicazione con il centro è chiara e completa

1            2            3            4            5            6            7            8            9            10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

**c. Il rapporto con l'èquipe è soddisfacente**

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

---

**9. L'assistenza prestata dagli operatori al Suo familiare è ...**

**a. Soddisfacente per la parte socio-assistenziale**

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

**b. Soddisfacente per la parte educativa**

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10



Importanza dell'argomento	
<input type="checkbox"/>	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	soddisfatto
<input type="checkbox"/>	un po' insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	molto insoddisfatto
<input type="checkbox"/>	per nulla
<input type="checkbox"/>	molto

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

---



**Allegato n. 6**

Lì \_\_\_\_\_

**Protocollo generale n.**

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

**OGGETTO: RICHIESTA DI INSERIMENTO C.D.D.**

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ cell. n. \_\_\_\_\_

Stato Civile \_\_\_\_\_ Professione \_\_\_\_\_

Rapporto di parentela \_\_\_\_\_

**IN NOME O PER CONTO DI**

Intestatario \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ cod. fisc. \_\_\_\_\_

Medico Curante \_\_\_\_\_ telefono n. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

**L'AMMISSIONE PRESSO IL CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI**

**Documenti allegati**

- Certificato del medico curante;
- Varie da indicare:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DICHIARO INOLTRE :**

Di accettare la retta del servizio che mi verrà comunicata.

**IN FEDE**

\_\_\_\_\_  
( genitore/tutore/amministratore di sostegno)

**Allegato n. 7**

Li \_\_\_\_\_

**Protocollo generale n.**

Al Dirigente del Settore Servizi  
Sociali del 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. \_\_\_\_\_  
Stato Civile \_\_\_\_\_ Professione \_\_\_\_\_  
Rapporto di parentela \_\_\_\_\_

**IN NOME O PER CONTO DI**

Intestatario \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ cod. fisc. \_\_\_\_\_  
Inserito presso il centro diurno disabili in data \_\_\_\_\_  
Medico Curante \_\_\_\_\_ telefono n. \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_  
In data \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

**LA DIMISSIONE DAL CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI**

**Tali dimissioni saranno effettive a partire dal 30° giorno dalla data di protocollo di questo documento**

**IN FEDE**

\_\_\_\_\_  
( genitore/tutore/amministratore di sostegno)

**Allegato n. 8**

**Spett.le Comune di  
Cernusco sul Naviglio  
Ufficio Servizi Sociali**

**Il /La Sottoscritto/a** \_\_\_\_\_  
**Nato/a a** \_\_\_\_\_ **il** \_\_\_\_\_  
**Residente a** \_\_\_\_\_  
**Via** \_\_\_\_\_

**In qualità di genitore/familiare/tutore/amministratore di  
Sostegno del Sig./Sig.ra** \_\_\_\_\_  
**che usufruisce /intende usufruire del servizio di:**

**CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI (C.D.D.)**

**A U T O R I Z Z A**

**il Comune di Cernusco Sul Naviglio e il Centro Diurno per  
persone Disabili (C.D.D.), ad utilizzare gratuitamente le  
fotografie riproducenti il proprio figlio/a .....  
per essere pubblicate all'interno della Carta dei Servizi o su  
manifesti, volantini, locandine finalizzati alla pubblicizzazione  
di manifestazioni culturali e/o ricreative, e scattate all'interno  
del centro o in luoghi esterni allo stesso.**

**Cernusco sul Naviglio,** \_\_\_\_\_

**In fede**

\_\_\_\_\_  
(genitore/tutore/amministratore di sostegno)

**Spett.le Comune di  
Cernusco sul Naviglio  
Ufficio Servizi Sociali**

**Il /La Sottoscritto/a** \_\_\_\_\_  
**Nato/a a** \_\_\_\_\_ **il** \_\_\_\_\_  
**Residente a** \_\_\_\_\_  
**Via** \_\_\_\_\_

**In qualità di** \_\_\_\_\_ **(medico, infermiere,  
educatore, psicologo, volontario, autista, ecc...)** del **CENTRO  
DIURNO PER PERSONE DISABILI (C.D.D.)**

**A U T O R I Z Z A**

**il Comune di Cernusco Sul Naviglio e il Centro Diurno per  
persone Disabili (C.D.D.), ad utilizzare gratuitamente le  
fotografie riproducenti se' stesso, per essere pubblicate  
all'interno della Carta dei Servizi o su manifesti, volantini,  
locandine finalizzati alla pubblicizzazione di manifestazioni  
culturali e/o ricreative, e scattate all'interno del centro o in  
luoghi esterni allo stesso.**

**Cernusco sul Naviglio,** \_\_\_\_\_

**In fede**

\_\_\_\_\_  
**(firma )**

**allegato n. 10**

**informativa sulla privacy :**

**Informativa ex art.13 D. Lgs. 196/2003 per il trattamento di dati sensibili.**

Gentile Signore/a,  
ai sensi del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di trattamento dei dati personali), sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

In particolare, i dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, possono essere oggetto di trattamento ai sensi dell'art. 20 del Codice.

Ai sensi dell'articolo 13 del predetto decreto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni.

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità: accesso/dimissioni al CDD e successive attività programmate dal Centro stesso;
2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: cartaceo / informatico;
3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per poter esplicitare il servizio nei confronti dei soggetti cui i dati si riferiscono e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati comporta la mancata erogazione del servizio.
4. I dati potranno essere comunicati ai soggetti di seguito indicati: strutture sanitarie esterne  
e potranno essere diffusi nei modi seguenti:

***Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", vale a dire dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.***

I dati sensibili saranno trattati nel rispetto dei principi fissati dal Codice della Privacy.

Saranno comunicati al CDD per le seguenti finalità: programmazione sanitaria ed altre specifiche inerenti all'attività del servizio.

Non potranno essere diffusi ai sensi dell'art.22, comma 8, del Codice della Privacy i dati riguardanti lo stato di salute.

5. Il titolare del trattamento è: IL COMUNE DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO;

6. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 7 del D.lgs.196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Decreto Legislativo n.196/2003,

Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## **RIFERIMENTI LEGISLATIVI sulla “Carta dei Servizi”**

- ✓ Legge 7 agosto 1990, n. 241: “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- ✓ Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502: “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”
- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994: “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- ✓ . D. Lgs. n. 155/1997 - Igiene degli Alimenti
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari
- ✓ Decreto Ministero della Sanità 24 luglio 1995: “Contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di efficienza e di qualità nel Servizio sanitario nazionale”
- ✓ Linee-Guida Ministero della Sanità n. 2/95 – G.U. 31 agosto 1995: “Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale”
- ✓ Decreto Ministero della Sanità 15 ottobre 1996: “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”
- ✓ Decreto del Presidente della Repubblica 14 gennaio 1997: “Approvazione dell’atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l’esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private”
- ✓ Decreto Legislativo 19 giugno 1999, n. 229: “Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell’articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419”
- ✓ Legge 8 novembre 2000, n. 328: “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2001: “Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie”
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2001: “Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona previsti dall’art. 5 della Legge 8 novembre 2000, n. 328”
- ✓ Decreto del Presidente della Repubblica 3 maggio 2001: “Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003”
- ✓ D. M. 21 maggio 2001, n. 308, regolamento concernente: “Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione all’esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell’articolo 11 della Legge 8 novembre 2000, n. 328”
- ✓ D. Lgs. n. 626/1994
- ✓ D. M. Interno n. 85/29101 del 05.08.2002
- ✓ . D. Lgs. n. 196/2003: "Tutela della Privacy"
- ✓ . L. 06/2004 sull'Amministratore di Sostegno.
- ✓ Deliberazione n. 19334 del 23/07/2004: “Definizione della nuova unità di offerta “Centro Diurno per persone con disabilità” (CDD) – Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento.