



ValCavallina

## CENTRO ZELINDA

### *CENTRO DIURNO DISABILI*

# CARTA DEI SERVIZI

## Anno 2025



# Carta dei servizi Centro Diurno disabili Zelinda Anno 2025

Pag. 1	PAGINA INIZIALE DI PRESENTAZIONE
Pag. 2	INDICE
Pag. 3	PREMESSA
Pag. 4	ENTE GESTORE SEDE ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA
Pag. 5	CAPACITA' RICETTIVA E UTENZA STRUMENTI E MODALITA' LE ATTIVITA' DEL CENTRO DIURNO
Pag. 6	GIORNATA TIPO RAPPORTO CON LE FAMIGLIE RAPPORTO CON IL TERRITORIO RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI EQUIPE DEL CENTRO DIURNO DISABILI
Pag. 7	MODALITA' DI COORDINAMENTO RETTE
Pag. 8	SERVIZI COMPRESI E NON NELLA RETTA QUALITA' E SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
Pag. 9	LISTA DI ATTESA VISITE GUIDATE PROCEDURA PER AMMISSIONE
Pag. 10	PROCEDURA PER DIMISSIONE PROGETTO PONTE PROCEDURE PER TUTELA DEGLI UTENTI IN CASO DI INADEMPIENZA MODALITA' DI RILASCIO DICHIARAZIONE DGR 21/03/97 N°26316 TEMPISTICA E MODALITA' PER ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANTARIA E PER OTTENERNE IL RILASCIO
Pag. 11	MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO DISABILI

## ALLEGATI:

- CALENDARIO APERTURA E CHIUSURA ANNO 2025
- MENU' INVERNALE ED ESTIVO ANNO 2025
- QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE (ALLEGATO 1)
- QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (ALLEGATO 2)
- QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI (ALLEGATO 3)
- SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI E RECLAMI (ALLEGATO 4)



## PREMESSA

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- portare a conoscenza gli utenti delle caratteristiche e delle modalità di lavoro applicate all'interno dei servizi che vengono erogati;
- accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi erogati;
- favorire la comunicazione ed il confronto con gli utenti/ clienti, le istituzioni e tutta la comunità locale;
- Favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo tenendo al centro le esigenze dell'utente.

Con la carta dei servizi si intende presentare nel dettaglio i servizi erogati esplicitandone i valori che ne orientano il funzionamento, gli impegni, gli obiettivi per la qualità e le modalità per valutare attività e risultati.

Si è ritenuto importante individuare, al di là delle differenze legate alla storia e all'organizzazione di ogni struttura, gli elementi comuni che determinano la qualità dei servizi erogati dal Consorzio Servizi Val Cavallina e dall'Ente Gestore che vengono ritenuti essenziali nella relazione con gli utenti, le loro famiglie, il territorio, il volontariato e le istituzioni. Ci auguriamo che questa guida diventi uno strumento per accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi e possa migliorare la comunicazione e il dialogo con la comunità.

## IL CENTRO DIURNO DISABILI

Il Centro Diurno Disabili è un servizio socio-sanitario integrato diurno che accoglie giornalmente persone che presentano notevoli compromissioni dell'autonomia nelle funzioni elementari.

Mira alla crescita evolutiva nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione. Assicura ai propri utenti gli interventi socio educativi personalizzati di cui necessitano e la continua necessaria assistenza. Il centro insieme agli altri servizi e alle opportunità presenti sul territorio favorisce il mantenimento dei propri utenti disabili all'interno del nucleo familiare.

Il Centro ha l'obiettivo da un lato di sviluppare, in ragione delle singole compromissioni, le capacità residue, dall'altro, di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

Il Centro Diurno Disabili si propone quale struttura di appoggio alla vita familiare, fatta di spazi educativi e ricreativi diversificati e articola organicamente le attività di autonomia e socializzazione, intese a mantenere il massimo livello di integrazione tra gli utenti del servizio, i loro familiari e la comunità locale.

La filosofia di fondo del servizio può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- attenzione allo sviluppo del benessere globale della persona attraverso un'azione educativa integrata ed interdisciplinare in cui il soggetto con la propria storia occupa un ruolo centrale rispetto all'intero progetto di vita;
- favorire una risposta educativa differenziata ai bisogni eterogenei espressi dai soggetti sulla base di una programmazione mirata e individuale predisposta dal coordinatore pedagogico insieme agli educatori;
- mantenere la flessibilità organizzativa del servizio e la sua integrazione all'interno della realtà territoriale; il centro viene considerato un ambito educativo ma non esclusivo nella vita della persona disabile;
- permettere il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue della persona disabile;
- permettere la formazione permanente degli operatori volta ad evitare la standardizzazione delle risposte e a migliorare la capacità educativa rispetto all'utenza.

Il Centro Diurno Disabili lavora su progetti personalizzati che vengono costruiti sulla base di una valutazione multidimensionale che tiene in considerazione sia le abilità e le capacità residue della persona, le sue aspettative in tutte le dimensioni del vivere quotidiano.

Il CDD crede che ogni persona, anche con disabilità, è titolare di una potenzialità unica e irripetibile che, opportunamente sostenuta e valorizzata, costituisce una risorsa per il contesto sociale di riferimento e un fattore primario per la costruzione di una comunità inclusiva e solidale. Per questo un altro degli obiettivi del centro è quello di lavorare in un'ottica di sussidiarietà orizzontale per promuovere i valori della solidarietà, della dignità umana e dell'uguaglianza. Questi aspetti trovano fondamento nella Legge Regionale nr. 3 del 12 Marzo 2008 art. 3 dove il governo della rete delle unità d'offerta sociali e sociosanitarie si informa ai principi del rispetto della dignità della persona e tutela del diritto alla riservatezza dell'universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità delle esigenze; libertà di scelta, nel rispetto dell'appropriatezza delle prestazioni; personalizzazione delle prestazioni, ai fini di una effettiva e globale presa in carico della persona; promozione dell'autonomia della persona e sostegno delle esperienze tese a favorire la vita indipendente; sussidiarietà verticale e orizzontale; riconoscimento, valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia, quale nucleo fondamentale per la crescita, lo sviluppo e la cura della persona; e nella Legge Dopo di noi n. 112 del 07/06/2017 dove si evince l'importanza di garantire alle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare una vita il più autonoma possibile nel proprio contesto sociale di vita attraverso forme di convivenza assistita ovvero di vita indipendente.



Il modello organizzativo che ne consegue è un modello centrato sui progetti articolati in obiettivi in base ai bisogni reali delle persone e dei loro ambienti di vita.

## ENTE TITOLARE ACCREDITAMENTO

L'ente capofila è il Consorzio Servizi Val Cavallina che può avvalersi di terzi per la gestione e la realizzazione del servizio.

Il CDD per la qualità della gestione del centro si avvale di un Comitato di Monitoraggio della Qualità appositamente costituito.

Il Comitato avrà i seguenti compiti:

- monitorare finalità e obiettivi della programmazione del Centro;
- convoca i genitori almeno una volta all'anno per relazionare sui programmi e le risultanze delle attività del Centro;
- verifica lo stato di attuazione della programmazione;
- verifica gli equilibri economici del servizio;

Il Comitato di Monitoraggio della Qualità è composto da :

- a) Presidente Assemblea Sindaci ambito territoriale;
- b) Responsabile Servizi Sociali del Consorzio;
- c) Coordinatore del cdd;
- d) Un referente genitori dei servizi;
- e) Rappresentante della realtà che ha in gestione il servizio ;

Il Comitato resta in carica per 5 anni.

I vari rappresentanti saranno indicati dagli organi deliberanti delle varie componenti.

Esso si riunisce ogni qualvolta sia richiesto da almeno la metà più uno dei componenti.

In ogni riunione sarà redatto un verbale a cura del Segretario appositamente eletto.

## SEDE

Via Fratelli Calvi,1  
Trescore Balneario

## ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

Il servizio è composto da un piano a terra che non presenta barriere architettoniche.

La superficie complessiva è di mq 520

Vi sono:

- Un ufficio che viene utilizzato anche come sala per equipe o incontri con familiari;
- Una zona utilizzata per attività collettive, quali l'accoglienza ed il relax;
- Una cucina;
- Una sala da pranzo che viene anche utilizzata come angolo attività e accoglienza;
- Quattro bagni attrezzati per gli ospiti, due con doccia;
- Un bagno per gli operatori;
- Un laboratorio utilizzato per attività di tipo sensoriale e laboratori creativi;
- Un laboratorio per attività con il pc e "giornalino";
- Due locali utilizzati per altre attività educative-riabilitative;
- Un magazzino e spogliatoi del personale;
- Un locale adibito a lavanderia;
- Angolo esterno per laboratorio di cura degli animali e delle piante.



## CAPACITA' RICETTIVA E UTENZA

Il Centro Diurno Disabile accoglie cittadini disabili provenienti dai Comuni del Distretto Socio Sanitario della Val Cavallina.

È possibile anche l'accesso ad utenti non residenti nel distretto, subordinato alla disponibilità di posti.

Il CDD Zelinda si avvale di una lista d'attesa che garantisce la priorità ai disabili residenti nei Comuni dell'ambito Territoriale della Val Cavallina e tra questi in base alla maggiore compromissione, livello di disabilità e alla carenza di care givers. La Lista d'attesa può essere consultata in qualsiasi momento sul sito del Consorzio Servizi Val Cavallina ([www.consorzioservizi.valcavallina.bg.it](http://www.consorzioservizi.valcavallina.bg.it)).

Il CDD è accreditato per poter accogliere fino a 30 persone disabili con età di norma compresa tra i 18 e i 65 anni.

L'accoglienza di minori è possibile, vincolata alla presenza delle seguenti 3 condizioni:

1. una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno ;
2. una valutazione della necessità di interventi di assistenza da parte dell'ATS di residenza o dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato;
3. disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

## STRUMENTI E MODALITA'

L'equipe del CDD, in collaborazione con il referente del Segretariato Sociale del Consorzio Servizi Val Cavallina, elabora per ciascun utente un Progetto Individualizzato che si compone di piani individualizzati da svolgersi per l'intero corso dell'anno da cui si evidenziano gli obiettivi che si intendono perseguire e gli interventi che si intendono attivare.

La coordinatrice con i tutor e l'educatore di riferimento elabora una Cartella Individuale-fascicolo (FASAS) per ogni utente inserito presso il servizio.

Tale fascicolo, aperto durante il periodo di inserimento e continuamente aggiornato dagli operatori, è lo strumento utilizzato dal Centro per adempiere agli obiettivi sopracitati, inoltre permette di mantenere aggiornata la rivalutazione multidimensionale dei bisogni dell'utenza.

Il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario ha la funzione di:

- raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile e della sua famiglia;
- definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità;
- consentire uno scambio tra famiglia, servizi sociali e altri servizi.

Il Fascicolo è suddiviso, secondo le indicazioni del Servizio Vigilanza dell'ATS, in diverse sezioni:

1. Anamnesi
2. Documentazione Sociale
3. Documentazione Sanitaria
4. Diario e comunicazioni con la famiglia
5. Progetto individuale.

## LE ATTIVITA' DEL CENTRO DIURNO DISABILI

Annualmente vengono individuate e programmate le attività complessive del Centro, i laboratori e le uscite socializzanti nonché predisposti i programmi individuali legati alla situazione specifica di ogni singolo soggetto.

Gli interventi socio-educativi o socio-animativi, sono finalizzati a:

1. attività educative indirizzate verso l'autonomia personale;
2. attività per il mantenimento del livello culturale;
3. attività educative volte all'integrazione sociale;
4. attività educative con significato prevalentemente psicomotorio;
5. attività educative con significato affettivo-relazionale;
6. attività di tipo riabilitativo e sanitario.

Per situazioni specifiche potranno essere attivate:

- *Attività di supporto al domicilio:* permettono di porre un nuovo sguardo sul contesto familiare, sull'organizzazione dei nuclei, sui bisogni che sono sottovalutati o ai quali è opportuno prepararsi. L'intervento a domicilio apre sguardi inediti e alla possibile condivisione con i Servizi Sociali di base, apre una ricca opportunità di cogliere possibili necessità, sostenere competenze gestionali, porre attenzione a tutti i



componenti del nucleo familiare per cogliere eventuali esigenze dei conviventi. Il rapporto che si instaura con il Servizio potrebbe essere considerato come “facilitatore” per affrontare i problemi e le fatiche complessive del nucleo familiare. Il domicilio e il suo intorno ci richiamano alla possibilità di sostenere la persona nel suo contesto e il contesto che vive intorno alla persona. Uno dei compiti sarà anche quello di favorire la socializzazione e l’inclusione della persona al proprio paese e questo potrà anche trasformarsi nell’occasione per promuovere un maggior protagonismo delle persone con disabilità nelle relazioni con il contesto. Obiettivo primario sarà quello di restituire le persone alla propria realtà e ridare la propria realtà alle persone. Favorire l’avvicinamento a luoghi di residenza e di appartenenza.

- *Attività da remoto:* sono state di primaria importanza per tutta una fase ed hanno visto una capacità di innovazione da parte dei servizi. Attività che permettono di mantenere rapporti individuali, momenti di gruppo, di proporre laboratori e tutorial che hanno sostenuto sia le persone con disabilità che le famiglie. L’attività da remoto permette anche di accedere in modo indiretto alle abitazioni, di scoprire abilità, competenze, strategie inedite nelle persone e nelle famiglie. Permette di definire un ruolo diverso dell’operatore nel confronto con la famiglia, favorendo una maggior vicinanza e intensità. Le attività da remoto verranno proposte a coloro che frequentano con modalità parziale o alternata, per chi rimane assente per diverse cause. Se ritenute utili a garantire un sostegno alla famiglia verranno declinate anche il sabato e la domenica. Vengono considerate una possibilità di costruire una rete di relazione più ampia tra servizi diversi e tra persone frequentanti i servizi o per mantenere i contatti con volontari oltre che come opportunità rivolte a persone che non sono iscritte al Servizio. Il Servizio si offrirà anche come facilitatore nell’utilizzo di strumentazioni per quelle persone che vivono con fatica l’utilizzo di nuove tecnologie.
- *Attività presso Spazi alternativi:* nell’ottica della promozione del benessere delle persone fragili sarà possibile utilizzare degli spazi alternativi per svolgere delle specifiche attività. Sarà possibile usufruire degli spazi che verranno messi a disposizione dal territorio (biblioteche, sale polivalenti, oratori, servizi commerciali...), tutto con il rispetto dei requisiti strutturali e gestionali previsti per le singole unità di offerta.

## GIORNATA TIPO

Ore 8.00-9.30 Inizio trasporti  
Ore 8.00 – 9.30 Ingressi-accoglienza  
Ore 9.30-11.30 Laboratori –e/o Attività’ esterne  
Ore 11.30-13.30 Preparazione per il pranzo, pranzo, igiene personale e relax e/o attività individuale  
Ore 14.30-15.30 Laboratori pomeridiani –e/o Attività’ esterne  
Ore 15.30 -16.00 Merenda e preparazione per il rientro verso casa  
Ore 16.00-17.30 Trasporti –pulizie degli spazi del centro .Elaborazione cartelle per aggiornamento fascicolo

Il centro è aperto 5 giorni alla settimana per 35 ore e per 53 settimane. Giorni 250 più 4 giorni di programmazione. Un venerdì al mese l’apertura sarà pomeridiana-sera (dalle 14.00 alle 21.00).

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il CDD ritiene di fondamentale importanza la collaborazione e il confronto con le famiglie. Per garantirne la effettiva partecipazione alla vita del centro si sono individuati i seguenti strumenti:

- Commissioni cdd che si effettuano una volta all’anno, per la presentazione, la verifica e il monitoraggio del progetto individualizzato. Questo momento permette la conoscenza e il confronto sui progetti, al fine di realizzare delle effettive condivisioni riguardo alle varie attività e proposte. Inoltre consente di fornire informazioni, chiarimenti e sostegno rispetto a esigenze che le singole famiglie possono avere nei confronti del benessere del proprio familiare.
- Partecipazione a momenti di socializzazione: durante le festività ricorrenti vengono offerti momenti di incontro e di socializzazione per le famiglie attraverso il “CDD-SFA caffè” organizzati dal Consorzio Servizi Val Cavallina e i servizi.
- Questionari di soddisfazione (Allegato 1,2,3) e schede reclamo (Allegato 4): come parte del sistema di valutazione della qualità. Laddove necessario il questionario potrà essere fruibile on-line.



Alla famiglia viene consegnato del materiale informativo aggiornato quale: carta dei servizi, programmazione e calendario annuale.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il centro si pone come luogo del territorio e non come luogo dell'handicap; si vive come "piazza" e come tale aperta alla costruzione di relazioni significative, per tale motivo il Centro Diurno Disabili pone tra le sue priorità l'integrazione con il territorio attraverso diverse attività quali:

- tirocini socializzanti;
- collaborazione con la rete dei servizi per disabili del territorio;
- collaborazione con i volontari;
- collaborazione con le scuole;
- collaborazione con gli oratori;
- apertura alla comunità locale di tutte le iniziative;

## RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

In un'ottica di lavoro di rete l'ente gestore si impegna a mantenere informati e a ricercare nuove forme di collaborazione con gli enti invianti l'utente.

## EQUIPE DEL CENTRO DIURNO DISABILI

L'equipe del CDD è composta dal seguente personale. Il coordinatore progettuale si occupa della gestione e organizzazione della progettualità del Servizio, dei rapporti con la cooperativa, della gestione delle equipe e delle equipe di supervisione con gli operatori e il personale assistenziale, della supervisione dei Fasas, del rapporto con le famiglie, con le psicologhe, il personale infermieristico e fisioterapico, del rapporto con le Assistenti Sociali di riferimento dell'utenza e con gli enti sul territorio. Il coordinatore della Cooperativa si occupa della gestione del personale educativo ed ausiliario.

All'interno del CDD collaborano psicologi, fisioterapista, infermiere professionale, un gruppo di educatori professionali, ausiliari socio assistenziali e operatori socio sanitari in possesso dei titoli previsti dalla normativa Regionale vigente.

Su progetti specifici intervengono anche maestri d'arte.

All'interno dell'equipe operativa sono state identificate tre figure Tutor con l'obiettivo di mantenere alta la supervisione sul "progetto di vita" di ogni utente, figure che saranno attente alle richieste di sostegno da parte delle famiglie anche per ciò che riguarda l'extra-servizio, attenzioni che daranno a situazioni di ricovero ospedaliero o in caso di assenza prolungata da parte degli utenti dal servizio con il compito di pensare assieme alla Coordinatrice progettuale dei progetti personalizzati sul territorio. Avranno anche dei compiti specifici riguardanti: controllo assieme alla Coordinatrice della compilazione dei FASAS, gestione dei trasporti, gestione dei badge, coordinamento sportivo, riferimento del gruppo asa, gestione dei rapporti con la mensa, gestione della programmazione settimanale del servizio. I tutor si incontreranno periodicamente con la Coordinatrice progettuale.

Il numero degli operatori si attiene agli standard fissati dalla Regione ed è proporzionato alla quantità e alle caratteristiche dell'utenza.

L'equipe si riunisce settimanalmente 2 ore per valutare l'andamento del servizio, la situazione dei casi inseriti e la predisposizione degli interventi necessari alla buona gestione complessiva del centro, inoltre verifica l'andamento dei programmi di intervento individuali e collettivi, programma gli inserimenti e ne segue le fasi.

L'equipe è soggetta a programmi periodici di supervisione e aggiornamento.

È prevista la presenza di un **fisioterapista** per gli utenti che necessitano di attività motoria per tre volte la settimana.

Ogni operatore è tenuto ad esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dalla Cooperativa sia all'interno che all'esterno del Cdd.

## MODALITA' DI COORDINAMENTO PROGETTUALE

Le modalità di coordinamento progettuale è fondata sul concetto di partecipazione e di condivisione di tutte le parti che concorrono al funzionamento del servizio. Il coordinatore rende partecipe delle scelte del servizio l'equipe e le famiglie



in un'ottica di continua co-progettazione e condivisione dei progetti sia individuali dell'ospite che di gestione organizzativa del centro. Il coordinatore:

- risponde della programmazione educativa
- risponde dell'organizzazione dell'Equipe e delle attività del Centro
- verifica il raggiungimento degli obiettivi programmati
- partecipa agli incontri con gli educatori e gli specialisti nel monitoraggio dei Programmi Individualizzati degli utenti
- coordina l'attività formativa rivolta al personale del CDD
- mantiene i contatti con il Segretariato Sociale della Consorzio Servizi Val Cavallina al quale competono i rapporti con i Comuni di residenza degli utenti
- gestisce, in collaborazione con il referente del Segretariato Sociale i colloqui con i familiari degli utenti per il monitoraggio dell'attuazione del PEI
- partecipa al Comitato di monitoraggio della qualità.
- Gestisce le liste d'attesa e si occupa di organizzare le visite guidate del centro.

## RETTE

La frequenza al CENTRO DIURNO DISABILI prevede il pagamento di una retta unica giornaliera per gli utenti residenti nell'ambito territoriale della Val Cavallina pari a € 45.64 di cui € 7,32 per il trasporto, qualora l'utente ne usufruisca e € 3,00 per servizi educativi aggiuntivi.

Per gli utenti residenti in Comuni non dell'Ambito Territoriale della Val Cavallina si prevede il pagamento di una retta unica giornaliera pari a € 64.60 di cui € 12,54 per il trasporto e € 3,00 per servizi educativi aggiuntivi.

**Solo qualora l'utente comunichi l'assenza entro le ore 8,45 dello stesso giorno verrà scorporata il costo del pasto diversamente sarà fatturato.**

**Nel caso in cui l'utenza preveda la necessità di un rapporto educativo-assistenziale 1:1 all'interno del servizio o per interventi specifici al domicilio la retta sarà riparametrata sugli obiettivi predisposti e pensati da progetto personalizzato.**

## SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

### **I servizi inclusi nella retta sono:**

- Tutte le attività educative strutturate in laboratori;
- attività indirizzate verso l'autonomia personale;
- attività con significato prevalentemente psicomotorio;
- attività affettivo-relazionali;
- attività con significato prevalentemente socio- occupazionale;
- attività mirate al mantenimento del livello culturale/cognitivo raggiunto;
- Attività motoria con supporto del fisioterapista;
- Pasto;
- CDD-SFA Caffè;
- Pet-teraphy;
- Attività di piscina.

### **Attività non comprese nella retta sono:**

- Attività esterne;
- Trasporto;
- Percorsi psicologici per utenti e famigliari;
- Soggiorni marini;
- Consulenze specialistiche (logopedista, neurologo, neuropsichiatra,...)
- Attività specifiche al domicilio.



# QUALITA' E SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

**Il centro si pone l'obiettivo di garantire la qualità del servizio attraverso:**

- professionalità degli operatori attraverso una valutazione periodica;
- costante attenzione al benessere della persona;
- puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- verifica costante del lavoro svolto;
- miglioramento continuo delle prestazioni.

## Utenti e committenti

Il centro si pone l'obiettivo di garantire trasparenza e continuo dialogo tra l'ospite e la famiglia con il titolare del servizio e l'ente gestore.

A tale scopo mette a disposizione di entrambi i seguenti strumenti allegati alla presente carta dei servizi:

- **questionario di soddisfazione**, i questionari vengono consegnati alle famiglie e al personale per la compilazione, cartacea o on line, una volta all'anno e possono essere restituiti presso il servizio nell'apposita casella o inviati al Responsabile Servizi Sociali del Consorzio Servizi Val Cavallina o compilando apposito form on line.; (allegato n°1, 2)
- **schede di apprezzamenti-reclami**. Le schede di suggerimento-reclamo vengono distribuite una volta l'anno e rimangono comunque a disposizione presso la sede del Centro, anch'esse possono essere restituite presso il Centro nell'apposita casella o inviati al Responsabile Servizi Sociali del Consorzio Servizi Val Cavallina. (allegato n°4)

oltre gli strumenti sopra citati la valutazione della qualità del servizio verrà effettuata anche in sede di Commissione annuale di presentazione del progetto personalizzato.

## Restituzione e intervento

I risultati del questionario di soddisfazione vengono fatti pervenire alle famiglie e ai Servizi Sociali dei Comuni inviati attraverso una relazione annuale.

I risultati saranno oggetto di un incontro specifico del Comitato di Monitoraggio della Qualità.

In base alla segnalazione contenute nelle schede di reclamo si attuano adeguate misure correttive.

Tutti gli strumenti di segnalazione utilizzati garantiscono l'anonimato.

## Grado di soddisfazione del personale

Attraverso un **questionario di soddisfazione** che verrà somministrato agli operatori una volta l'anno. (allegato n°3) viene monitorato il livello di soddisfazione del personale in servizio.

I risultati del questionario di soddisfazione vengono condivisi in equipe.

## LISTA DI ATTESA

Qualora le richieste di ammissione fossero superiori all'offerta, il nominativo della persona verrà inserito all'interno della lista d'attesa depositata presso lo stesso Centro: priorità riguarderanno, oltre che la data di presentazione della domanda di ammissione, la residenza nell'Ambito Territoriale della Val Cavallina e particolare attenzione verrà riservata alla maggiore compromissione, livello di disabilità e alla carenza di care givers.

La Lista d'attesa potrà essere consultata in qualsiasi momento sul sito del Consorzio Servizi Val Cavallina ([www.consorzioservizi.valcavallina.bg.it](http://www.consorzioservizi.valcavallina.bg.it)).



## VISITE GUIDATE

E' possibile sia per la famiglia che per i Servizi Sociali visitare il Centro ed acquisire la documentazione sulla sua attività. Le visite guidate possono essere effettuate, previo appuntamento, il mercoledì dalle 10 alle 12. Per appuntamento contattare la Coordinatrice progettuale al numero di telefono del centro: 035/944904 interno 3.

## PROCEDURA PER L'AMMISSIONE AL CDD

Per accedere al C.D.D. occorre rivolgersi al Servizio di Segretariato Sociale del Consorzio Servizi Val Cavallina, se residente presso un comune della Val Cavallina, diversamente presso i servizi sociali del proprio comune. Vengono ammessi con priorità e precedenza le persone disabili residenti in uno dei 20 comuni che costituiscono l'Ambito della Val Cavallina.

**Non è previsto un accesso diretto ma esclusivamente attraverso segnalazione scritta da parte dei comuni all'Assessorato ai Servizi Sociali del Consorzio Servizi Val Cavallina.**

### Procedura:

1. L'assistente sociale del comune di residenza dell'utente, invia al CDD la domanda di ammissione indirizzata alla coordinatrice, accompagnata da dettagliata relazione socio-sanitaria e dalla richiesta dei genitori/ tutore/ curatore/ amministratore di sostegno.
2. Il coordinatore del Centro prende visione delle segnalazioni pervenute e si accerta che la documentazione inviata sia completa ed esista una documentazione clinica specialistica aggiornata e, se necessario, richiede ulteriori accertamenti previa consultazione del servizio inviante.
3. La richiesta di ammissione viene esaminata dall'Equipe che decide se convalidarla. L'equipe, in caso di più richieste, decide le priorità per i nuovi inserimenti tenuto conto dei seguenti criteri:
  - Condizione di bisogno del nucleo familiare
  - Urgenza sociale
  - Residenzialità territoriale
  - Data di presentazione della domanda
  - Risorse strutturali e gestionali del servizio
4. In un incontro presso il centro la coordinatrice del CDD insieme all'assistente sociale inviante e alla famiglia raccoglie tutte le informazioni necessarie per inserire l'utente; vengono concordati gli orari di frequenza e le attività. La famiglia viene informata sulle modalità di funzionamento del servizio e viene approfondita la conoscenza condividendo i dati riguardanti le abitudini quotidiane dell'utente. (si consegna in questa sede il regolamento e il codice etico del CDD)
5. Il primo mese di inserimento viene utilizzato per l'osservazione della persona inserita e si verifica la compatibilità con il gruppo di utenti che già frequentano il Centro e si predispongono un progetto individualizzato provvisorio.
6. Entro il primo mese, l'educatore di riferimento e il coordinatore compilano la scheda S.I.D.I WEB richiesta dalla ATS per la Regione.
7. Dopo il periodo di osservazione, se non si rilevano elementi che possono determinare la non permanenza del soggetto, l'equipe elabora e redige il Progetto educativo Individualizzato definitivo.
8. Il Coordinatore, l'educatore di riferimento e il segretariato sociale condividono il progetto individualizzato con la famiglia .

## PROCEDURA PER LA DIMISSIONE DAL CDD

Le dimissioni possono avvenire quando si verificano le seguenti condizioni:

- il Progetto individualizzato ha esaurito la sua validità di intervento e si impone la necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di trattamento.
- l'equipe del CDD rileva che il servizio offerto dal Centro non sia più adeguato ai bisogni della persona.
- la famiglia ne faccia richiesta.
- i Servizi Sociali invianti ne facciano richiesta.
- per perdita dei requisiti di ammissione.



- per cambio di residenza.
- per incompatibilità con il gruppo di utenti già inseriti, evidenziata durante il periodo di osservazione o palesata in seguito a cambiamenti clinici rilevanti.

Sulla base delle nuove circostanze emerse, l'Equipe del Centro raccoglie le informazioni e sottopone all'Equipe l'eventuale proposta di dimissioni supportandola con una relazione scritta ed eventualmente specificate in un progetto redatto in accordo tra gli operatori del CDD, i Servizi Sociali invianti ed eventuali consulenze specialistiche.

## **PROGETTO PONTE**

In previsione dell'inserimento di un soggetto disabile, già valutato conforme per il CDD all'orientamento in sede di Commissione di Orientamento disabili d'Ambito, frequentante l'ultimo anno dell'obbligo scolastico, è possibile realizzare un progetto ponte tra la scuola e il servizio diurno.

L'attivazione del Progetto è a carico della scuola che, d'intesa con la famiglia, il servizio specialistico UONPIA, il Responsabile del servizio ed il Coordinatore, definirà obiettivi, tempi e modalità di realizzazione.

## **PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI IN CASO DI INADEMPIENZA**

In caso di inadempienza da parte del servizio cdd l'utente o i suoi famigliari possono rivolgersi all'URP del Consorzio Servizi Val Cavallina, chiedendo appuntamento con il Responsabile Servizi Sociali al n. 035/944904, o all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Asl della Provincia di Bergamo chiedendo appuntamento al n. 035/385111.

## **MODALITA' DI RILASCIO DICHIARAZIONE DGR 21/03/97 N. 26316**

La dichiarazione ai sensi della DGR 21/03/97 N. 26316 è rilasciata direttamente dal Comune di residenza.

## **TEMPISTICA E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E PER OTTENERNE IL RILASCIO**

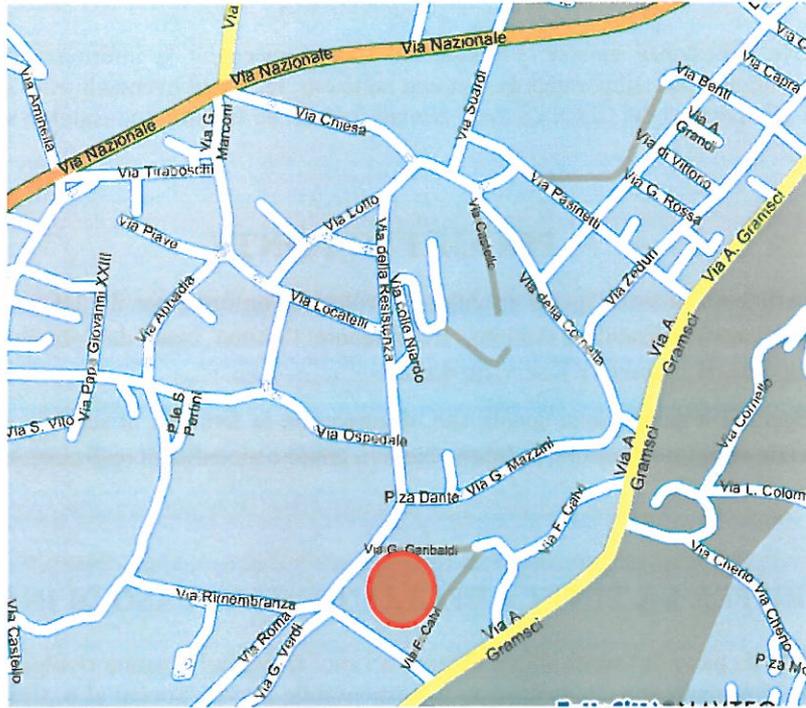
In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la sede del CDD, o presso gli uffici amministrativi del Consorzio Servizi Val Cavallina. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilascia detta certificazione a firma del Responsabile Servizi Sociali del Consorzio Servizi Val Cavallina.

## **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Il personale della Cooperativa è dotato di cartellino di riconoscimento indicante nome e cognome e qualifica professionale.



## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIRUNO DISABILI



Come raggiungere il Centro Zelinda

**DA BERGAMO:** Seguire la statale n.42 in direzione Lovere, svoltare a destra una volta raggiunto il secondo semaforo di Trescore Balneario, seguire la strada principale e poi il Viale Locatelli svoltando a sinistra. Proseguendo per 1 km si raggiunge il Centro Zelinda.

**DA BRESCIA:** Uscita dal casello autostradale di Grumello del Monte. Proseguire per Trescore Balneario come da indicazioni stradali. Imboccate Via Gramsci in direzione Trescore Balneario, alla rotonda località Tri Plòk. Una volta raggiunto Trescore Balneario, svoltate a sinistra e prima della salita subito a destra.

**DA LOVERE:** Seguire la statale n.42 in direzione Bergamo, svoltate a sinistra una volta raggiunto il bivio per Zandobbio, seguite la strada principale Via Gramsci come in figura e poi svoltate a destra.