

# **CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA’ “FUTURA”**

## **CARTA DEI SERVIZI 2025**

**Chiamatemi per nome**

**Non voglio più essere considerato per ciò che ho  
Ma per quello che sono: una persona come tante altre.**

**Chiamatemi per nome**

**Anch’io ho un sorriso, un pianto, una gioia da condividere**

**Anch’io ho pensieri, fantasia e voglia di volare**

**Chiamatemi per nome**

**Per favore, abbiate il coraggio della verità...**

**Abbiate occhi nuovi per scoprire che prima di tutto  
IO SONO**

**REV N° 8 DICEMBRE 2024**

# INDICE

## **1 PRESENTAZIONE E SCOPO**

- 1.1 LA CARTE DEI SERVIZI
- 1.2 L'ENTE GESTORE
- 1.3 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
- 1.3 COLLABORAZIONE

## **2 LA MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**

- 2.1 INFO SULLA STRUTTURA

## **3 IL SERVIZIO CDD**

- 3.1 A CHI SI RIVOLGE ...
- 3.2 FINALITA'
- 3.3 OBIETTIVI
- 3.4 ORARIO E GIORNATE DI APERTURA
- 3.5 AMMISSIONE
- 3.6 VISITE AL SERVIZIO
- 3.7 ACCESSO AL SERVIZIO
- 3.8 LISTA DI ATTESA
- 3.9 TIPOLOGIA DI ATTESA
- 3.10 PERIODO DI OSSERVAZIONE E PROVA
- 3.11 DIMISSIONI
- 3.12 CONTINUITA' ASSISTENZIALE

## **4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- 4.1 ORDINARIE
- 4.2 ATTIVITA' STRAORDINARIE

## **5 SERVIZI GENERALI CDD**

## **6 SERVIZI DI TRASPORTO**

## **7 MENSA**

## **8 PROGETTI PONTE**

## **9 PI E VERIFICHE**

## **10 PRESA IN CARICO SOCIO SANITARIA**

## **11 RICHIESTA CONSULTAZIONE DOCUMENTAZIONE**

## **12 INCONTRI CON EQUIPE**

## **13 FAMIGLIE**

## **14 PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE**

## **15 PROGETTI DI INTEGRAZIONE TERRITORIALE**

## **16 DIRITTI UTENTI E FAMIGLIE**

## **17 SERVIZI NON INCLUSI**

## **18 RETTA**

### **18.1 QUOTA A CARICO DEI COMUNI**

### **18.2 QUOTA A CARICO DELLA REGIONE**

## **19 . ASSENZE**

## **20. RISORSE UMANE**

## **21. PERSONALE STRAORDINARIO**

## **22. PROGRAMMAZIONE E FORMAZIONE PERSONALE**

## **23. METODO DI LAVORO**

## **24. RICONOSCIMENTO**

## **25. VALUTAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI**

## **26. GESTIONI RECLAMI**


## **27. COSTI SOSTENUTI**

## **28. VISITE AL CDD**

## **29. RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## **30. RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE**

## **ALLEGATI**

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 3 di 28

## 1 PRESTAZIONE E SCOPO

### • LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è lo strumento che si propone di far conoscere la missione della cooperativa futura di Nave, l'ente gestore del CDD. Gli obiettivi degli servizi C.D.D. futura, a chi si rivolge come è strutturato, secondo quali attività è organizzato nonché quali servizi offre.

E' un documento informativo pubblico, a disposizione degli ospiti, dei famigliari , delle istituzioni territoriali e naturalmente di tutti coloro che sono interessati.

Viene consegnata al momento dell'inserimento dell'utente a tutte le parti e gli enti coinvolti.

E ' a disposizione di quanti ne facciano richiesta presso la sede del CDD "futura"

Via Scuole n. 13

25075 cortine di Nave

TEL. 030 2531611 e FAX. 030 2532820

Email [info@cooperativafutura.com](mailto:info@cooperativafutura.com)

### 1.2 L'ENTE GESTORE

Il centro diurno per persone con disabilità" futura "(in seguito CDD) è gestito dalla "futura" società cooperativa sociale onlus, in convenzione con l'allora ASL di Brescia (ora ATS) dal 1997

La Cooperativa "Futura" è una società non lucrativa di utilità sociale, iscritta all'albo regionale alla sez An.102,

Ha sede a cortine di Nave , Via scuole n.13

TEL. 030 2532816/28

C.F e P.iva: 01493560179


Email [info@cooperativafutura.com](mailto:info@cooperativafutura.com)

Web [www.cooperativafutura.com](http://www.cooperativafutura.com)

"Futura" società cooperativa sociale onlus, inizia la sua attività a Brescia, nel 1986, qualificandosi come cooperativa sociale senza fine di lucro e da quasi 40 anni è impegnata nel territorio della provincia di Brescia nella gestione di servizi sociali.

**La cooperativa gestisce i seguenti servizi:**

Servizio	Rivolto a	Sede
Centro diurno per persone con disabilità	Persone con disabilità	Comuni della bassa Val Trompia
Centro socio educativo	Persone con disabilità	Comuni della bassa Val Trompia

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 4 di 28

Progetto Tandem	Minori Adolescenti Giovani	Nave
Servizio trasporti sociali	Persone con disabilità	Villa Carcina e Bovezzo
Progetti Individualizzati	Persone con fragilità intellettuale non inseriti nei servizi	
Progetto sollievo	Persone con disabilità	Nave
Progetto Legami	Persone con disabilità non inseriti in Servizi	Comunità Montana del Sebino
Progetto tempo prolungato	Persone con disabilità	Nave

### **1.3 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione è composto da:

Camilla Bonazza **Presidente e legale rappresentante**

**Consiglieri :** Benini Marco  
Di Lernia Prudenza  
Biasin Gabriele (dal Maggio 2023)  
Malè Massimiliano

### **1.4. LA COOPERATIVA FUTURA COLLABORA CON:**

Regione Lombardia

ATS BRESCIA

Comuni di : Nave  
Bovezzo  
Caino  
Concesio  
Brescia  
Villa Carcina  
Lumezzane  
Gardone Val Trompia

Parrocchie di: Cortine e Bovezzo

Direzione didattica di Nave e Caino

Sol. Co Brescia


Confcooperative di Brescia

CIR di Reggio Emilia

CSV- centro servizi di volontariato di Brescia

Associazione di volontariato l'Alba di Nave



	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D. “FUTURA”</b>		
			Pagina 5 di 28

Associazione di solidarietà familiare Girasole di Nave  
 Associazione Amici di Villa Zanardelli di Nave  
 Associazione culturale Misticanze di Nave  
 Associazione Cavalli per tutti di Collebeato  
 Associazione culturale Sarabanda  
 Associazione culturale di salterio  
 Gruppo Alpini di Nave –Caino  
 ACLI di Nave  
 Associazione Cronos  
 Bottega Terremondo di Bovezzo – per il commercio equosolidale di Nave  
 Cooperativa Campazzo di Nave  
 Cooperativa di solidarietà sociale di Cortine di Nave  
 Centro studi REICH di Padova  
 Università di Verona  
 IAL- Cisl di Brescia  
 RNDI gruppo nazionale di ricerca sulla disabilità intellettive  
 AMA Brescia

#### **Futura aderisce al:**

Consorzio SOL.CO Brescia, a Confcooperative Brescia, alla Rete d’Impresa “Conessioni” e partecipa al coordinamento della Rete Informale “Immaginabili Risorse”

## **2 LA MISSION DELL’ ORGANIZZAZIONE**


La Cooperativa Futura pone al centro il benessere della persona;  
 Crede che il benessere della persona debba essere inteso come diritto ad essere felice;  
 Lavora per valorizzare legami, risorse e competenze sia dei lavoratori/lavoratrici che degli utenti.  
 Opera per la dignità, la valorizzazione, il rispetto, l’integrazione delle persone e la cura della comunità favorendo i legami con il territorio;  
 Riconosce ed accoglie appartenenze e differenze, così da trasformare la difesa dei diritti in concreta opportunità di benessere;  
 Sostiene minori, uomini e donne diversamente abili, persone e famiglie in difficoltà, persone e famiglie straniere, per permettere a tutti di sentirsi partecipi nella costruzione di una cittadinanza attiva.

### **2.1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

#### **Premessa**

Il CDD “futura” è autorizzato ed accreditato al funzionamento della Regione Lombardia per n. 20 posti (delibera del 22/05/2023 n.XI/324 – modifica accreditamento per aumento capacità ricettiva).

Il C.D.D. “futura” risulta iscritto nel registro Regionale dei C.D.D. istituito presso la direzione generale famiglie e solidarietà sociale della regione Lombardia.

	<b>Carta dei Servizi</b>  <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 6 di 28

### **Localizzazione**

il CDD Futura ha sede a cortine di Nave in via scuole n.13

l'edificio ,un tempo ospitava la scuola elementare e successivamente la scuola media.

' circondato da un ampio giardino, accessibile agli ospiti dei servizi per la disabilità ed bambini del territorio. Il territorio di cortine di Nave è facilmente accessibile ed è servito dai mezzi di trasporto pubblici. Lo stabile, ristrutturato per adeguamenti standard strutturali, è di proprietà del comune di Nave che lo ha ceduto alla cooperativa in contatto di comodato d'uso gratuito fino al 2017. Nel 2013 la cooperativa futura acquistandolo ne è diventata proprietaria.

All'interno del medesimo sono collocati:

al piano terra il CDD e gli uffici della cooperativa.

Al primo piano il servizio per la disabilità CSE .

Il servizio CDD dispone di una cucina e di tre locali adibiti ad ospitare ciascuno un modulo/gruppo di partecipanti. Dispone di tre bagni di cui uno attrezzato con una vasca per i bagni assistiti per quanti ne necessitano.

Presenta al proprio interno, inoltre, l'ufficio del responsabile, un magazzino deposito, un archivio, un spogliatoio e servizi igienici per il personale. Sono presenti spazi di collegamento costituito da un atrio d'ingresso, corridoio e disimpegni, un ascensore per gli spostamenti fra i piani, due scale (una interna ed una di sicurezza esterna).

Il CDD al bisogno e compatibilmente con l'esigenza dei servizi, può usufruire degli ambienti posti del al piano superiore ,dove è collocato il CSE.

Durante la bella stagione o comunque ogni volta che è possibile, gli ospiti del CDD possono utilizzare il parco che circonda l'edificio .

## **3 IL CENTRO DIURNO DISABILI**

Il CDD Futura (centro diurno per persone con disabilità) è una struttura diurna non residenziale destinata ad accogliere persone con disabilità elevate necessità di sostegni.


Il centro garantisce prestazioni socio-sanitarie, coerenti con i livelli di fragilità delle persone disabili ospitate. Si differenzia dal CSE proprio per la sua valenza sanitaria. Finalità del servizio è favorire la crescita evolutiva, la cura è il miglioramento della qualità della vita e dell'integrazione sociale delle persone inserite, sia all'interno del servizio, che nel territorio di appartenenza. Si pone inoltre l'obiettivo di fornire assistenza continua ed interventi socio sanitari educativi e riabilitativi ad alto grado di integrazione mirati e personalizzati, in coerenza con la caratteristiche della classe SIDI di appartenenza degli ospiti.

Si configura come struttura d'appoggio alla vita familiare, permettendole di mantenere al proprio interno la persona diversamente abile.

### **3.1 A CHI SI RIVOLGE:**

il CDD futura accoglie persone con

- Disabilità intellettiva, qualsiasi sia la causa
- Con o senza deficit motorio e di relazione
- Adulti di età fra i 18 anni e i 65 anni
- Minori di età inferiore a 18 anni, possono essere eccezionalmente accolti a determinate condizioni con apposita deroga da parte dell'ASL territoriale

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 7 di 28

- Con livello di fragilità compreso nelle sei classi della scheda individuali disabile (ovvero SIDI)
- Prevalentemente provenienti dai comuni della bassa val Trompia.

### **3.2 FINALITA' DEL CDD Futura**

Le finalità che si pone il cdd futura sono


- Strutturare un percorso di individualizzato per mantenere, sostenere e sviluppare tutta l'autonomia le abilità possedute, nonché tutte le capacità possibili nella ricerca di una migliore qualità della vita della persona stessa;
- Garantire tutti gli interventi utili alla cura della persona, anche attraverso prestazioni di natura sanitaria abilitativi e riabilitativi;
- Rimuovere le condizioni inabilitanti, barriere architettoniche e mentali che impediscono alle persone disabili di integrarsi con il territorio e le altre persone;
- Offrire un servizio di sostegno e supporto alla famiglia per la gestione del proprio familiare, tenendo conto delle proprie risorse e del proprio grado di autonomia;
- Promuovere la crescita di una cultura della "diversità" intesa come risorsa e ricchezza, diffondendo valori e comportamenti generalizzabili all'interno della comunità
- Favorire percorsi di integrazione sociale delle persone inserite presso il servizio all'interno del proprio territorio di appartenenza.

Questi **principali ispiratori** che sono alla base dell'intervento educativo:

- L'attenzione e la centralità della persona, con le sue caratteristiche, i suoi desideri, bisogni, le necessità, le aspirazioni, le esigenze con tutti i suoi diritti;
- La centralità della famiglia, l'ambito primario in cui la persona si trova a vivere, anch'essa soggetto con dei diritti e risorsa per il servizio stesso;
- La necessità di una progettazione personalizzata pensata e definita in un'ottica di ascolto, osservazione diretta e partecipata, attraverso una corretta e attenta relazione, per capire conoscere meglio la persona;
- L'accostamento alla persona anche attraverso un approccio sistematico tenendo conto quindi del contesto in cui vive, del patrimonio culturale che gli appartiene, delle esperienze sue e della sua famiglia, del territorio di cui fa parte: elementi indispensabili per valorizzare la persona e permetterle di esprimersi nella sua unicità rispetto agli altri;
- La necessità che qualsiasi intervento individualizzato a qualunque livello si realizzi debba avere come fine il benessere della persona e di conseguenza, il suo equilibrio nel rapporto con la realtà;
- L'importanza di un approccio che tenga conto dell'utilità effettiva delle capacità funzionali che si intende evocare o potenziare in modo che non siano estranee alla persona, che tengano conto dei suoi reali bisogni e non di chi si occupa di lui.

### **3.3 OBIETTIVI GENERALI**

Il **CDD Futura** in attuazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con la [legge 3 marzo 2009, n. 18](#) (Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, riconosce e promuove la piena inclusione e partecipazione nella società delle persone con disabilità, garantendo a queste ultime il diritto fondamentale a vivere nella società e a condurre la propria esistenza con la stessa libertà di scelta delle altre persone

	<b>Carta dei Servizi</b>  <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 8 di 28

**In ragione di ciò, opera perseguendo i seguenti obiettivi:**

**Centralità della persona con disabilità:** nella predisposizione e nell’attuazione dei progetti di intervento individualizzati, gli operatori del servizio sono attenti ad ascoltare, indagare e far emergere desideri e preferenze dei partecipanti al servizio, in merito al “cosa fare” e ad al “con chi”.

L’attuazione delle attività individuate nelle programmazioni individuali è sempre subordinata all’adesione libera e spontanea dei partecipanti.

La persona con disabilità nella definizione del progetto educativo deve essere considerata non solo per la compromissione funzionale che possiede, ma anche per le motivazioni personali che esprime rispetto all’aspettativa di una buona qualità della vita.

**Collaborazione con il nucleo familiare:** il servizio si muove con l’obiettivo di sostenere la famiglia rispettandone e stimolandone l’autonomia. Inoltre, le famiglie nel loro insieme, sono intese come risorsa per la valutazione e l’attuazione delle azioni a favore della qualità della vita e dell’inclusione sociale.

**Cura personale:** gli interventi messi in atto devono essere orientati al curare e al prendersi cura della persona, anche attraverso prestazioni di natura sanitaria, abilitativa e riabilitativa.

**Crescita personale:** il raggiungimento del benessere globale della persona, intesa anche come processo che si realizza attraverso l’acquisizione di un maggior livello di autonomia e di integrazione sociale.

**Qualità della vita dell’utente:** le azioni a favore del mantenimento e dello sviluppo delle autonomie sono prioritariamente alla ricerca di una migliore qualità della vita della persona, ricercando per essa le risposte ai bisogni più ecologiche, meno dannose e meno sostitutive.

**Inclusione sociale :** il CDD ricerca e favorisce l’inclusione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza del partecipante e di ubicazione del centro.

**Sensibilizzazione dell’ambiente e integrazione in rete:** il CDD promuove la crescita di una cultura della solidarietà della composizione della “diversità” come risorsa, di diffusione dei valori e comportamenti generalizzabili nella comunità, con attenzione all’integrazione in rete tra servizi, enti ed associazioni del territorio di riferimento.


### **3.4 ORARIO E GIORNATE DI APERTURA DEL CDD**

Il CDD di Nave è aperto all’utenza tutti i giorni feriali, dalle 9.00 alle 16.00 per un totale di 35 ore settimanali (escluso il trasporto) mentre un giorno alla settimana (stabilito nel martedì) prosegue, solo per l’quipe operativa, fino alle 18.00 per garantire agli operatori le ore di programmazione (ogni educatore ha, inoltre, un’ora di programmazione individuale).

Al fine della realizzazione di interventi orientati alla personalizzazione e rispondenti ai desideri ed ai bisogni dei partecipanti, è possibile prevedere orari d’ingresso e di uscita differenziati per piccoli gruppi di partecipanti e/o singoli.

Il servizio CDD garantisce 230 giornate annue di apertura, per un minimo di 47 settimane all’anno, stabilendo annualmente il calendario con le giornate di chiusura, tenuto conto delle esigenze del servizio e delle famiglie.

Le eventuali giornate integrative (per soggiorni o altre giornate di apertura straordinarie) vengono concordate annualmente anche in base ai bisogni delle famiglie degli utenti.

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 9 di 28

Il calendario delle aperture e delle chiusure viene stabilito entro la fine dell'anno ed inviato ai Comuni di residenza dei partecipanti ed alle famiglie di questi ultimi.

### **3.5 A CHI RIVOLGERSI PER L'AMMISSIONE AL CDD**

Gli interessati e le loro famiglie si possono rivolgere:

- Ai servizi sociali del comune di residenza
- Presso l'equipe operativa Handicap territoriale (E.O.H.)
- Direttamente presso il CDD

### **3.6 VISITE AL SERVIZIO**

Al fine di agevolare la scelta del servizio, la persona con disabilità o un suo familiare e/o rappresentante può richiedere o concordare con il coordinatore del centro (senza alcun onere) una o più visite al servizio.

### **3.7 COME ACCEDERE AL SERVIZIO**

L'ammissione al centro è sempre concordata con i servizi territoriali componenti.

Al fine di valutare preliminarmente l'appropriatezza delle prestazioni e dei servizi del centro, l'ospite o un suo rappresentante devono produrre una domanda di ammissione al servizio, correlata dei seguenti documenti

- Richiesta di ammissione
- Ultime prescrizioni del MMG
- Altra documentazione sanitaria completa di diagnosi in relazione a tutti i trattamenti in atto
- Relazione e documentazione sociale, psicologica ed educativa

La documentazione è valutata dalla commissione, ammissione del centro composta dal coordinatore del centro e coordinatore generale, che formalizzano la risposta alla domanda.

In caso di risposta negativa la commissione motiva il disagio. In caso di risposta affermativa, prima dell'effettivo inserimento al servizio o il richiedente deve produrre la seguente documentazione


- Domanda di ammissione
- Carta d'identità
- Codice fiscale e tessera sanitaria oppure la carta regionale dei servizi
- Certificato d'invalidità (con commissione prima istanza)
- Certificato esenzione dal ticket
- Copia ultima dichiarazione d'ingresso

Il percorso valutativo preliminare all'inserimento di un ospite è assolutamente gratuito e privo di qualsiasi onere. L'avvio del percorso valutativo non ha diritto ad usufruire delle prestazioni socio- sanitarie sino alla compilazione del contratto d'ingresso.

### **3.8 GESTIONE LISTA D' ATTESA**

In presenza di lista d'attesa la priorità è data da :

- Residenza comune di Nave

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 10 di 28

- Residenza comuni limitrofi (Concesio, Bovezzo, Caino, Brescia )
- Residenti nei comuni afferenti al piano di zona della Val Trompia

### **3.9 TIPOLOGIA DI FREQUENZA**

Gli inserimenti al CDD generalmente avvengono a TEMPO PIENO; è ammessa però anche l'iscrizione a PART TIME, orizzontale o verticale.

La frequenza è classificabile come part time quando il monte ore di frequenza settimanale del CDD rimane all'interno della fascia oraria di 18 ore.

La richiesta di una richiesta part time deve essere valutata dal responsabile del servizio e concordata con l'EOH e il comune di residenza, considerando i bisogni dell'utente e delle esigenze del servizio.

### **3.10 PERIODO DI OSSERVAZIONE E DI PROVA**

Tale periodo è necessario per verificare l'adeguatezza della persona al servizio e la compatibilità con utenti già inseriti e con il funzionamento complessivo del CDD.

La durata del periodo di prova va **da un minimo di 1 mese ad un massimo di 6 mesi** con un orario presenza settimanale da concordare caso per caso.

In questo periodo l'equipe del servizio predispone le azioni e gli strumenti necessari per trarre un primo bilancio personologico funzionale e relazionale.

Il coordinatore di servizio in accordo con l'educatore di riferimento formalizza almeno un incontro con l'EOH finalizzato allo scambio di informazioni raccolte e alla valutazione che ne emerge al termine del periodo di prova.

In caso di valutazione positiva l'educatore di riferimento stende il PEI/PAI confrontandosi con l'equipe di lavoro e la famiglia con l'EOH condividendolo e formalizzandolo attraverso un incontro in cui il PEI/PAI va firmato da tutte le parti coinvolte.


In caso di valutazione negativa l'inserimento viene rivalutato congiuntamente con il N.I.V.O.D.

L'eventuale dimissione terrà conto di un lasso di tempo definito dagli stessi operatori e salvaguardia dei bisogni della persona e del servizio.

### **3.11 DIMISSIONI**

La dimissioni dell'utente del CDD possono avvenire:

- Su richiesta dalla famiglia (dimissione volontaria)
- Su proposta dell'EOH
- Previo parere vincolato del N.I.V.O.D.
- Su richiesta del responsabile del servizio per i seguenti motivi:
  - La valutazione negativa a fine periodo di prova e di osservazione
  - Il mutare delle condizioni socio-ambientali e cliniche che hanno determinato l'inserimento
  - Il verificarsi di fatti o episodi gravi tali da compromettere la frequenza
  - La necessità di passaggio ad un altro e più idoneo intervento, in riferimento anche all'età dell'utente
  - Il non rispetto da parte del comune degli impegni economici previsti

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 11 di 28

Le dimissioni richieste dal servizio, previa valutazione da parte dell'EOH, a seconda dei casi può essere prolungata fino ad un mese dalla data dalla richiesta formalizzata.

In ogni caso di dimissione si prevede un incontro di valutazione della situazione fra il servizio, e l'EOH e la famiglia.

Nel caso di passaggio da un servizio ad un altro si concorderanno i tempi ed i modi di tale passaggio con un incontro di valutazione della situazione tra il servizio che dimette e quello che ammette, l'EOH e la famiglia.

### **3.12 CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

EVENTO	RISCHIO	PROVVEDIMENTO	RESPONSABILITA'
Dimissioni ospite o trasferimento altra struttura	Discontinuità delle azioni progettuali	Predisposizione di relazione di dimissione che viene consegnata all'ospite o suo rappresentante contenente la situazione, i trattamenti effettuati e le indicazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale	Coordinatore generale Coordinatore di servizio

## **4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **GIORNATA TIPO**

La giornata tipo del CDD è così strutturata:


dalle ore 8.30 alle 9.00	Trasporto CASA/CDD
dalle ore 9.00 alle 10.30	Accoglienza ospiti nei diversi moduli di appartenenza: momento di gruppo o individualizzazione, comunicazioni, cartellone attività del giorno, scelta pasto, caffè.
Dalle ore 10.30 alle 11.30	Attività mattutine come da programmazione relax, momento libero.
Dalle ore 11.30 alle 12.30	igiene personale pre pasto, attività domestiche
Dalle ore 12.30 alle 13.30	Pasto
Dalle ore 13.30 alle 14.30	Relax,gioco, igiene personale, attività domestiche.
Dalle ore 14.30 alle 15.30	Attività pomeridiane come da programmazione
Dalle ore 15.45 alle 16.00	Riordino, sistemazione, eventuali compilazione quaderni personali utenti
Dalle ore 16.00	Trasporto CDD/ CASA

### **4.1 ATTIVITA' ORDINARIE**

In coerenza con le caratteristiche della classe di fragilità appartenenza di ogni singolo ospite, il CDD garantisce:

- Attività di promozione dell'inclusione
- Attività di riabilitazione;
- Attività assistenziali;
- Attività educative (potenziamento delle competenze, delle autonomie e degli apprendimenti)
- Attività espressive.

In particolare il CDD futura propone una serie di attività le quali ruotano a macroaree di intervento:

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 12 di 28

**AREA DELLE ATTIVITA' ESTERNE:** finalizzate alla costruzione di processi visibili di partecipazione e inclusione sociale, di conoscenza ed esplorazione del territorio e della comunità (es: uscite, gite, laboratori esterni, ecc..)

#### Attività esterne

- Uscite territoriali
- Attività ricreative e di svago
- Laboratori esterni
- Piscina, Bocce, Disc-golf
- Attività riabilitative presso strutture convenzionate

**AREA DELLE ATTIVITA' DI INCLUSIONE SOCIALE:** finalizzate alla costruzione di processi visibili di partecipazione e inclusione sociale rivolte al territorio e alla comunità

- Progetto Biblioteche
- Progetto Edicola
- Progetto Spesa per anziani
- Progetto Book Crossing e manutenzione Library
- Gruppo Cammino
- Progetto Plugging

**AREA DELLE ATTIVITA' DI AUTONOMIA E ASSISTENZA:** finalizzate all' accudimento, alla cura della persona e del mantenimento e miglioramento della autonomie di base della persona considerata nei suoi quattro fondamentali repertori (igiene alimentazione, abbigliamento e controllo sfinterico)

Obiettivi perseguibili:

#### area dell'autonomie e assistenza

- Potenziamento/mantenimento autonomie di igiene personale
- Acquisizione/mantenimento controllo sfinterico
- Potenziamento/mantenimento abilità di vestizione/svestizione
- Potenziamento/mantenimento autonomia nell' alimentazione
- Potenziamento/mantenimento abilità domestiche (apparecchiare, sparecchiare, lavare i piatti, stirare, fare la lavatrice, stendere)
- Acquisizione educazione alimentare

**AREA DELLE ATTIVITA' CREATIVE:** finalizzate a mantenere e migliorare le proprie capacità percettive, prassiche, creative e a vivere situazioni di maggior impegno e responsabilità.


Obiettivi perseguibili

- Potenziamento/mantenimento abilità grafiche
- Potenziamento/mantenimento abilità grosse motorie
- Potenziamento/mantenimento abilità fine motorie
- Potenziamento/mantenimento capacità attentive
- Potenziamento/mantenimento abilità di imitazione

**AREA DELLE ATTIVITA' ESPRESSIVE E CORPOREE :** finalizzate a migliorare la capacità di prendere coscienza di sé, del proprio corpo, del ritmo e dello spazio, del proprio movimento e di quello dell'altro utilizzandolo a scopo relazionale, ludico, esplorativo

Obiettivi perseguibili:



	<b>Carta dei Servizi</b>  <b>C.D.D. "FUTURA"</b>		
			Pagina 13 di 28

- Potenziamento/mantenimento abilità relazionale di base
- Promozione dell'espressione dell'affettività
- Potenziamento/mantenimento abilità espressivo-corporee
- Potenziamento/mantenimento abilità ludiche

**AREA DELL'ATTIVITA' DI APPLICAZIONE DELLE CONOSCENZE:** finalizzate al mantenimento della strumentalità di base (es. conoscenza dei concetti base, di classificazione, seriazione, capacità di comprensione, ecc), del patrimonio culturale e delle funzioni cognitive della persona (es. scrittura, lettura, abilità matematiche, uso del denaro, ecc..)

Obiettivi perseguibili

#### **Area delle applicazioni delle conoscenze**

- Potenziamento/mantenimento abilità scolastiche (lettura scrittura, aritmetica)
- Potenziamento/mantenimento abilità di orientamento spaziale
- Potenziamento/mantenimento linguaggio espressivo
- Potenziamento/mantenimento abilità linguaggio ricettivo
- Uso del telefono, orologio, denaro
- Utilizzazione negozi e servizi

L'organizzazione del C.D.D prevede la strutturazione di 3 moduli/gruppi d'intervento, ovvero la suddivisione dei partecipanti in 3 gruppi, composti in rispondenza ai criteri di omogeneità dei bisogni dei partecipanti e delle preferenze relazionali degli stessi.

In ragione di ciò, ogni modulo/gruppo fruisce di una specifica programmazione, strutturata in funzione dei bisogni e delle preferenze dei partecipanti al modulo stesso.

Le attività inserite in ciascuna programmazione appartengono alle aree sopra descritte.

Durante il corso dell'anno, inoltre, il servizio propone e organizza attività straordinarie che seguono e affiancano il normale svolgimento della programmazione annuale.


Il servizio svolge le proprie attività sia all'interno che all'esterno della propria struttura, promuovendo, ove possibile, contatti con associazioni e realtà organizzate del territorio al fine di facilitare obiettivi di integrazione e partecipazione sociale degli ospiti inseriti.

In linea di massima nel periodo estivo si privilegiano attività esterne, momenti ludici, ricreativi, attività sportive, partecipazione alle attività estive realizzate dal territorio (grest, gite, uscite), organizzazione di festa ed eventi che coinvolgono il CDD o la cooperativa futura.

#### **SERVIZI SPECIFICI**

- Interventi di pet therapy
- Progetto Disc-Golf
- CAA
- Progetti e attività integrate realtà territorio
- Attività integrate con altri servizi del territorio (servizio CSE, CAG, ecc..)
- Progetti di inclusione territoriale esterni individualizzati

Eventuali attività proposte o dalla famiglia o dall'equipe del CDD durante l'anno, non incluse nelle prestazioni sopra elencate, verranno di volta prese in considerazione, concordando con la famiglia eventuale co-partecipazione alla spesa.

	<b>Carta dei Servizi</b>  <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 14 di 28

## **4.2 ATTIVITA' STRAORDINARIA CDD**

il CDD Futura offre alle famiglie degli ospiti che frequentano il servizio l'opportunità di beneficiare del progetto prolungato.

**PROGETTO TEMPO PROLUNGATO** : il lunedì ed il mercoledì il normale orario di apertura del CDD viene prolungato per chi ne fa richiesta fino alle ore 18.00 . Le due ore di apertura straordinaria sono gestite da operatori della cooperativa insieme unitamente a volontari. Per la partecipazione al progetto è richiesto alla famiglia un costo calmierato, quantificato in euro 48,60 € mensili.

## **5. SERVIZI GENERALI CDD**

I servizi garantiti dal CDD futura ai propri utenti, compresi nella retta, sono

- Mensa
- Progetto individualizzato
- Incontri individuali e collettivi rivolti alle famiglie
- Progetti di avvicinamento al servizio (progetto “ponte”): scuola-servizio a altro servizio di provenienza e CDD famiglie – CDD e al servizio ad altro struttura (comunità alloggio, centri residenziali)
- Attività interne previste dalla programmazione definita dall'equipe educativa del servizio
- Attività esterne previste dalla programmazione definita dall'equipe educativa del servizio
- Somministrazione di terapie farmacologiche individuali

## **6 SERVIZIO DI TRASPORTO**

La cooperativa Futura, attraverso una convenzione con l'associazione di volontariato l'Alba, fornisce un servizio di trasporto da casa al servizio e viceversa.

Il servizio non comporta un costo aggiuntivo per la famiglia.

Il piano dei trasporti viene concordato dal referente dei trasporti interna al CDD e comunicato ai famigliari per quanto di loro interesse.

Qualsiasi problema, reclamo, suggerimento della famiglia deve essere fatto direttamente alla responsabile del servizio o al referente dei trasporti che si occupa di trovare le soluzioni adeguate.

## **7 SERVIZIO MENSA**

Il CDD fornisce un servizio mensa giornaliero attraverso apposita convenzione con la ditta CIR FOOD.


Eventuali cibi o bevande particolari non previste dal suddetto menù devono essere fornite direttamente dalla famiglia che ne faccia richiesta.

Ogni problema di intolleranza alimentare, allergie, necessità di seguire una dieta specifica, o qualsiasi altra esigenza particolare, deve essere comunicato agli operatori del servizio al momento dell'inserimento o qualora ce ne fosse bisogno.

## **8 PROGETTI SPERIMENTALI DI AVVICINAMENTO AL SERVIZIO (PROGETTO PONTE)**

Il CDD Futura sostiene tutti quei progetti che, in accordo con la famiglia e previa valutazione dell'EOH integrata, prevedono un graduale avvicinamento al servizio di persone

- In carico al nucleo famigliare

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 15 di 28

- Frequentanti scuole medie inferiori e superiori
- Frequentanti altro servizio

Il responsabile del servizio individua un educatore di riferimento che accoglie la persona, la accompagna all'interno della struttura, la osserva, individua gli obiettivi del percorso di avvicinamento e diventa riferimento, insieme a lei, dell'EOH e del servizio in cui è inserita la persona.

## 9 PROGETTO INDIVIDUALIZZATO E SUE VERIFICHE

L'Equipe educativa è referente del progetto individualizzato di ogni singolo utente, avvalendosi (come previsto da regolamento generale CDD) e ove ritenuto necessario, della consulenza degli operatori dell'EOH e/o degli specialisti di riferimento per le problematiche medico, sanitarie, riabilitative, psicologiche o sociali.

Per motivi organizzativi (stesura del progetto, organizzazione della cartella personale...) vi è un operatore referente per ogni ospite.

Nel progetto sono indicati : obiettivi, tipologia e modalità di intervento, nonché le attività giornaliere previste.

Il progetto individualizzato viene

- Comunicato e condiviso da parte di un educatore dell'equipe e del responsabile del CDD alla famiglia dell'utente all'inizio della programmazione invernale (entro fine ottobre) consegnando anche il prospetto delle attività settimanali programmate all'interno del servizio;
- Verificato annualmente: all'incontro di verifica partecipano gli operatori dell'EOH integrata dell'ASST di riferimento (assistente sociale e psicologa dell'ASL di riferimento, assistente sociale del comune e/o altre figure specialistiche quali neuropsichiatria, terapeuta della riabilitazione, ecc.ecc) i familiari dell'ospite e gli operatori del CDD (un educatore dell'equipe ed il responsabile del servizio) e l'ospite stesso.

Di norma la verifica annuale, convocata dal responsabile del servizio, si realizza all'inizio dell'anno, presso la sede del CDD o, qualora le normative sanitarie lo impediscano, da remoto.

## 10 PRESA IN CARICO SOCIO SANITARIA


Il centro adotta per ogni ospite il fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS) di cui è responsabile per la corretta tenuta e compilazione il coordinatore di servizio.

All'interno del FASAS viene predisposto il progetto individuale (PI) di presa in carico, al cui interno si trova la sintesi della valutazione multidisciplinare dei bisogni, degli interventi, degli obiettivi, e indicatori di efficienza e risultato delle diverse attività. Sulla base del PI per ogni ospite è predisposta la pianificazione educativa o assistenziale(PEI/PAI) .

Il PI è sottoscritto dall'equipe multidisciplinare, dall'ospite o suo rappresentante.

## 11 RICHIESTA DI CONSULTAZIONE FASAS O COPIA RELAZIONE

Qualora la famiglia, amministratore o tutore, volesse ricevere copia di relazioni o documenti contenuti all'interno del FASAS dovrà far pervenire al coordinatore di servizio richiesta scritta specificando motivazioni di tale richiesta. Valutata la richiesta, il coordinatore si impegna, se possibile, a preparare i documenti nei tempi da uno a 10 giorni. I tempi di consegna delle copie conformi della documentazione variano a seconda della documentazione richiesta, da uno a 10 giorni. Il costo della documentazione richiesta è pari a 0,25 centesimi a facciata. Per richiedere qualsiasi atto amministrativo il richiedente deve fare domanda tramite uno specifico preformato che può richiedere al coordinatore del servizio.

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D. "FUTURA"</b>		
			Pagina 16 di 28

A seguito della valutazione della richiesta il coordinatore, se consegnerà le copie richieste, rilascerà in duplice copia la ricevuta della consegna della documentazione firmata dal richiedente e dal coordinatore. L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **12 INCONTRI CON L'EQUIPE**

Il CDD Futura prevede un incontro annuale fra un' educatore dell'equipe, responsabile e familiare per la condivisione e presentazione del progetto individualizzato e delle attività. Viene stabilito secondo un apposito calendario e comunicato alla famiglia mediante convocazione scritta.

Oltre a questo colloquio, ogni volta che è ritenuto necessario, sia i familiari della persona inserita che l'equipe possono richiedere ulteriori incontri, previo appuntamento con la responsabile del servizio.

## **13 FAMIGLIE**

Il servizio può convocare le famiglie per la presentazione del progetto annuale del servizio e la sua verifica. Il servizio propone facoltativamente incontri periodici di confronto e scambio fra familiari degli utenti del servizio ai quali può partecipare la responsabile, gli educatori, altre figure richieste dalla famiglia o proposte dal servizio stesso.

## **14 PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE**

La somministrazione dei farmaci avviene solo dietro una prescrizione del medico incaricato di famiglia e autorizzazione della famiglia. E' presente quotidianamente un infermiere per la somministrazione dei farmaci.

## **15 PROGETTI DI INCLUSIONE TERRITORIALE**

I C.D.D. prevedono di norma, uscite e attività degli utenti con la presenza dell'educatore . Nel caso in cui all'interno del progetto educativo individuale si evidenzino bisogni particolari dell'utente che prevedono invece l'uscita del servizio per attività inclusive, di socializzazione, di partecipazione alla vita senza la presenza dell'educatore, il CDD futura individua e stila alcuni progetti specifici, sottoscritti da tutte le parti coinvolte ( famiglia, associazione ALBA, E.O.H. territoriale) che evidenziano.

- La persona beneficiaria del progetto
- Gli obiettivi del progetto
- Le modalità organizzative concordate
- Gli orari
- I tempi di verifica
- Gli impegni di tutte le parti ( cooperativa, associazione di volontari, CDD)

## **16 DIRITTI DEGLI UTENTI ASSISTITI E DELLE LORO FAMIGLIE**

L'utente ha diritto di:

- Ad esprimersi per quello che è;

- Ad essere ascoltato al fine di riconoscerne desideri e bisogni;
- Ad esprimere le proprie valutazioni, preferenze e critiche in merito alle attività proposte, alle loro modalità di attuazione;
- Ad esprimere le proprie preferenze in merito ai propri compagni ed a vivere liberamente le proprie relazioni;
- Al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della sua vita
- All'educazione, all'assistenza e alla cura
- All'inclusione sociale

La famiglia ha il diritto di :

- All'informazione relativa alle attività del CDD
- Ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico
- A ricevere copia della programmazione stilata dal servizio per il proprio familiare
- A partecipare alla vita del CDD nella modalità concordate con l'èquipe educativa
- Alla segretezza sui dati in base alla legge sulla privacy
- A presentare reclami secondo la modalità indicata nella gestione reclami.

## **17 SERVIZI NON INCLUSI**

- Soggiorni estivi
- Psicoterapia individuale o di gruppo che implica un setting
- Commesse lavorative, produzioni in serie e/o quantitativamente rilevanti di oggettistica svolte senza affiancamento del personale
- Prestazioni specialistiche ambulatoriali e trattamenti riabilitativi su prescrizione specialistica
- Eventuali spese sostenute durante uscite fuori orario ordinario di servizio (per cene, concerti, ecc)
- Consumazioni al bar o altri servizi pubblici durante le uscite territoriali previste in sede di progetto individualizzato

## **18 RETTA**

Per ogni utente inserito è garantita una retta giornaliera composta da una quota a carico del comune di appartenenza dell'ospite (e della famiglia, in base alla percentuale di partecipazione stabilita dal regolamento di ogni singolo comune) e una quota a carico del fondo sanitario della Regione Lombardia.

Non è previsto deposito cauzionale.


### **18.1 QUOTA A CARICO DEI COMUNI**

La retta giornaliera a carico dei comuni viene definita annualmente, sentiti la conferenza dei sindaci e la comunità montana della Valle Trompia, tenendo conto dell'entità dei contributi regionali e dei costi del servizio.(vedi allegato)

Annualmente verranno comunicate variazioni della retta.

Prima dell'inserimento il comune di residenza dell'utente assume gli oneri economici e/o l'impegno di spesa derivanti dalla retta di frequenza al CDD e potrà rivalersi sull'utente e sulla famiglia in base alla normativa vigente ed al regolamento comunale, fatti salvi diversi accordi e procedure definite a livello distrettuale.

I genitori, o chi ne fa le veci, con l'adesione alla frequenza del proprio familiare al CDD si impegnano a pagare tale retta o direttamente ai comuni, oppure direttamente alla cooperativa, a seconda delle singole situazioni.

	<b>Carta dei Servizi</b>  <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 18 di 28

Nel caso in cui la retta venga pagata direttamente alla cooperativa Futura, si fa presente che la famiglia riceverà apposita fattura e il pagamento avverrà tramite bonifico bancario.

Ogni anno l'ente gestore comunicherà al comune la quota retta applicata per l'anno in corso il quale a sua volta informerà le famiglie della quota a loro carico e delle modalità di pagamento.

## **18.2 QUOTA ACARICO DEL FONDO REGIONALE**

La quota giornaliera viene determinata dalla regione in base alla classe di appartenenza di ogni singolo utente, determinata dalla scheda SIDI.

## **19 ASSENZE**

La famiglia si impegna a favorire la frequenza dell'utente e ha l'obbligo di avvisare il responsabile in caso di assenze.

L'assenza del familiare, per malattia o altro, è da segnalare telefonicamente, ove possibile, almeno il giorno prima, in caso contrario entro le 9.30 del primo giorno in cui inizia l'assenza.

Si sottolinea che assenze anche per lunghi periodi non comportano alcuna riduzione della retta di frequenza al servizio, se non il mancato pagamento della quota pasto (vedi allegato)

## **20 RISORSE UMANE**

**Il Responsabile** della gestione complessiva del CDD, nominato dal C.d.a. della cooperativa futura, è il dott. Gabriele Biasin. Al responsabile compete la programmazione delle attività, la loro organizzazione e il loro coordinamento, nonché la verifica dei programmi attuati.

**Il consiglio di amministrazione** della cooperativa futura imposta e sviluppa le azioni di coordinamento con gli altri servizi e il territorio, gestisce le criticità e attiva azioni di miglioramento. Il presidente della cooperativa futura in carica è la Dott.ssa Camilla Bonazza

**La supervisione** dell'équipe del CDD futura è affidata a formatori esterni specializzati nella supervisione di gruppi di lavoro.

**E' stato nominato un medico competente** per la valutazione dei rischi Dgr 81/08


Il CDD usufruisce, inoltre di

- Volontari manutentori e autisti
- Personale amministrativo e di segreteria
- Ditta specializzata per la gestione della mensa
- Consulenti per la formazione del persona
- Consulenti per l'applicazione della normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, sulla privacy, nonché per la gestione dell'HACCP
- Fisioterapisti esterni
- Infermiere

All'interno del CDD opera un gruppo di lavoro composto da educatori e ASA nella misura prevista dagli standard regionali di assistenza (D.G.R. 18334 DEL 23/07/04):

## **21 PERSONALE STRAORDINARIO**

Il CDD futura, in regime di convenzione con l'associazione di volontariato "l'ALBA" di Nave, si avvale della presenza di un numero discreto di volontari che collaborano con gli operatori all'interno delle attività:

	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D.“FUTURA”</b>		
			Pagina 19 di 28

- Fornendo supporto per il servizio trasporto casa/CDD e viceversa
- Coadiuvando le figure professionali del CDD nelle attività ricreative ludiche, espressive proposte
- Coadiuvando il personale nella realizzazione di iniziative e proposte che puntano all'apertura del servizio e degli utenti al territorio
- Diventando risorsa per la persona con disabilità che, fuori dall'orario strutturato del CDD, desidera partecipare alla vita sociale senza essere "accompagnato" dai genitori o famigliari (feste, uscite ,passeggiate ,partecipazioni e spettacoli, concerti, ecc...)

La cooperativa futura, in collaborazione con l'associazione di volontariato l'ALBA e il centro servizi di volontariato di Brescia, tutti gli anni propone un corso di formazione rivolto a tutti i volontari impegnati.

Il Servizio è ben disposto ad accogliere tirocinanti di diverse scuole (facoltà di psicologia, scienze dell'educazione, scuole superiori ad indirizzo umanistico, ecc..)

A tutti gli operatori annualmente viene somministrato un questionario di gradimento. ( vedi allegato)

## 22 PROGRAMMAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La programmazione è una risorsa indispensabile per l'operatore, non solo per tenere aggiornati tutti i fascicoli sanitari – assistenziali di ogni ospite del CDD, mantenere i contatti con la famiglia, elaborare i progetti assistenziali individuali, ma anche per sviluppare capacità di lavorare in gruppo, attuare valutazioni funzionali e piani di intervento integrato attraverso il coinvolgimento di tutte le figure presenti.

Ogni settimana, quindi, l'operatore ha a disposizione **2 ore** di programmazione individuale, e **2 ore** di programmazione per le riunioni di equipe. Il piano di formazione annuale è predisposto annualmente (di norma all'inizio dell'anno) dal responsabile del servizio, tenuto conto dei bisogni e delle indicazioni del personale.

## 23 METODO DI LAVORO


Il CDD è impostato alla cornice di riferimento della Qualità di Vita (in base alle indicazioni dell'OMS, dell'AAIDD e dei principali consensus group internazionali). In linea con la visione proposta da questo modello, tutte le attività, le scelte gestionali, oltre quelle culturali e scientifiche, vengono orientate in base ai risultati ottenibili e ottenuti in tre principali aree di qualità: benessere (Benessere emotivo, Benessere fisico, Diritti), indipendenza (Sviluppo personale, Benessere materiale, Autodeterminazione) e inclusione sociale (Relazioni interpersonali, Inclusione sociale).

Pertanto, ogni progetto di presa in carico per i partecipanti del CDD viene attuato in riferimento a questo modello, declinato poi attraverso le metodologie e gli strumenti propri delle scienze cognitivo-comportamentali e psicoeducative per le disabilità. Si citano tra questi sistemi l'analisi applicata del comportamento e le tecniche centrate sullo sviluppo del comportamento positivo, l'educazione strutturata e il programma TEACCH, le strategie visive.

## 24 RICONOSCIMENTO

Per il riconoscimento degli operatori da parte degli ospiti, dei loro famigliari, dei volontari è stato adottato un cartellino di riconoscimento, appeso in apposita bacheca all'ingresso del servizio.

## 25 VALUTAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI E FAMIGLIARI

	<b>Carta dei Servizi</b>  <b>C.D.D. "FUTURA"</b>		
			Pagina 20 di 28

Ogni anno è prevista la somministrazione, per ospiti e/o famigliari, di un questionario di soddisfazione delle prestazioni offerte all'interno del CDD (vedi allegato) .

I risultati di tale strumento diventano elemento per verificare la qualità delle prestazioni erogate nonché per pianificare azioni di miglioramento e adeguamento.

Si prevede, inoltre, la restituzione dei dati raccolti ai famigliari degli ospiti durante uno degli incontri previsti durante l'anno, coinvolgendo anche la direzione della cooperativa futura.

I famigliari hanno inoltre la possibilità di comunicare, o attraverso appositi moduli predisposti e consegnati loro all'inserimento della persona o in ogni momento ne facciano richiesta, o comunicandolo direttamente alla responsabile del servizio, qualsiasi lamentela o apprezzamento riguardante al funzionamento del servizio.

Il responsabile del CDD entro un giorno dal ricevimento del modulo o della comunicazione, comunicherà all'interessato eventuali azioni correttive, soluzioni al problema evidenziato o quant'altro richiesto.

La valutazione della soddisfazione degli ospiti e delle famiglie viene poi rilevata attraverso:

- Le verifiche individuali annuali al quale partecipano i famigliari, i servizi territoriali referenti e l'equipe del CDD
- Gli incontri periodici promossi dagli operatori del CDD con i famigliari dell'utente
- Le verifiche collettive con i famigliari (è previsto almeno un incontro all'anno) al quale partecipa il gruppo di lavoro degli operatori del CDD e il presidente della cooperativa futura
- Gli incontri periodici convocati dal responsabile (almeno 4 all'anno)
- Il questionario di soddisfazione somministrato annualmente

## 26 GESTIONE RECLAMI

Per i reclami sono stati adottati degli appositi moduli (vedi allegato) che vengono consegnati alle famiglie. Altri moduli vengono esposti.

In caso di reclami vengono predisposte le azioni di miglioramento.

In base al problema viene trattato all'interno del gruppo di lavoro CDD (equipe) o con il CDA

Dopo un mese viene effettuata una verifica per accertarsi che il problema sia stato risolto e ne va data comunicazione, anch'essa entro un mese alla persona che ha esposto il reclamo.

I reclami vengono raccolti in un apposito contenitore all'interno della struttura portante la dicitura **raccolta reclami** o consegnati alla coordinatrice di servizio.

## 27 COSTI SOSTENUTI E CERTIFICAZIONE DELLA RETTA AI FINI FISCALI

La famiglia può richiedere presso gli uffici della cooperativa la dichiarazione dei costi sanitari sostenuti, il centro rilasci, a richiesta, idonea certificazione della retta ai fini fiscali.


## 28 VISITE AL CDD

Il servizio può essere visitato da parte di famigliari e utenti per eventuali inserimenti previo accordo con la coordinatrice del servizio. E' quest'ultima, inoltre, che segue i famigliari durante la visita al centro.

In periodo di pandemia le visite saranno consentite solo se previste dalla normativa vigente e comunque nel rispetto di specifici protocolli.

## 29 RELAZIONI CON IL PUBBLICO



	<b>Carta dei Servizi</b>  <b>C.D.D. "FUTURA"</b>		
			Pagina 21 di 28

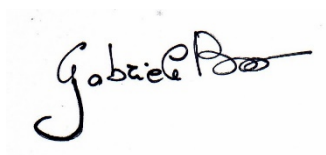
Per tutte le informazioni, le segnalazioni, le osservazioni ed i suggerimenti funzionali al miglioramento del servizio ci si può rivolgere al responsabile del CDD, o presentandosi di persona (previo appuntamento 333 7761378 ) o utilizzando apposito modulo o altro, inviato alla sede del CDD.


Per ricevere informazioni sui programmi del CDD, per un confronto sull'andamento complessivo dell'inserimento del familiare inserito, sul progetto individualizzato ci si può rivolgere al responsabile del CDD. Per un confronto sugli interventi educativi assistenziali, per informazioni sulla vita quotidiana del periodo familiare e sui programmi intrapresi ci si può rivolgere all'operatore di riferimento del CDD, previo appuntamento telefonico (333 7761378)

Per questioni amministrative, il pagamento della retta, eventuale richiesta di documenti amministrativi o dichiarazioni relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie previste dalla Regione Lombardia, ci si può rivolgere presso gli uffici della cooperativa (333 7761378).

Il Presidente è disponibile a ricevere le famiglie per ogni tipo di comunicazione, previo appuntamento (333 7761378).

Il Coordinatore del Servizio



	<b>Carta dei Servizi</b> <b>C.D.D. "FUTURA"</b>		
			Pagina 22 di 28

#### RETТА CDD ANNO 2025

La retta CDD che verrà applicata da gennaio 2024 per i servizi diurni della cooperativa Futura di Nave, concordata con tutte le cooperative della disabilità operanti in Valle Trompia è

Tempo pieno: € 40,36 + iva di legge

Part time: € 24,50 + iva di legge.

Costo del pasto € 5,00 + iva di legge

La retta viene versata sulle giornate di apertura del servizio e non sulla presenza dell'utente, in percentuale in base al regolamento applicato dal comune di residenza.

In caso di assenza, non è applicata la quota pasto giornaliera

Non è previsto deposito cauzionale.

Il servizio di trasporto è garantito ed è gratuito

LA PRESIDENTE  
CAMILLA BONAZZA



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

DATA \_\_\_\_\\_\_\_\_\\_\_\_\_

Con il presente questionario Le chiediamo cortesemente di esprimere il Suo gradimento sul servizio ricevuto. Per ognuna delle voci sotto riportate, esprima la Sua valutazione barrando la casella corrispondente alla sua valutazione

### 1) AREA SERVIZI ESTERNI

#### TRASPORTO

	Molto negativo	Poco negativo	Positivo	Molto positivo	Ottimo
Puntualità del pulmino					
Sicurezza del servizio offerto					

#### MENSA

	Molto negativo	Poco negativo	Positivo	Molto positivo	Ottimo
Varietà del Menu'					
Rispetto dei gusti di vostro/a figlio/a					
Rispetto delle esigenze dietetiche di vostro/a figlio/a					

### 2) AREA VALUTAZIONE SPAZI ED AMBIENTI

#### AMBIENTE

	Molto negativo	Poco negativo	Positivo	Molto positivo	Ottimo
Adeguatezza degli spazi					
Pulizia degli spazi					
Gradevolezza degli spazi					

Arredamento degli spazi					
-------------------------	--	--	--	--	--

### 3) AREA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA'

#### ATTIVITA' ESTERNE

	Molto negativo	Poco negativo	Positivo	Molto positivo	Ottimo
Varietà delle attività esterne					
Adeguatezza delle attività esterne (rispondono agli obiettivi individuati ?)					
Gradevolezza delle attività esterne (a vostro figlio piacciono ?)					

#### ATTIVITA' INTERNE

	Molto negativo	Poco negativo	Positivo	Molto positivo	Ottimo
Varietà delle attività interne					
Adeguatezza delle attività interne (rispondono agli obiettivi individuati ?)					
Gradevolezza delle attività interne (a vostro figlio piacciono ?)					

### 4) AREA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

#### COORDINAMENTO

	Molto negativo	Poco negativo	Positivo	Molto positivo	Ottimo
Approccio umano del coordinatore					
Preparazione e competenza del coordinatore					
Disponibilità alla relazione					

#### EDUCATORI/EDUCATRICI/ASA/OSS

	Molto negativo	Poco negativo	Positivo	Molto positivo	Ottimo
Approccio umano degli educatori/asa/oss verso vostro figlio/a					

<b>Preparazione e competenza del personale educativo ed assistenziale</b>					
<b>Approccio relazionale del personale educativo ed assistenziale nei confronti di vostro/a figlio/a</b>					
<b>La disponibilità e l'ascolto presso il CDD per i problemi educativi di suo figlio/a o familiare</b>					

## **5) AREA VALUTAZIONE DELLA PROGETTAZIONE EDUCATIVA ED ASSISTENZIALE**

### **PROGETTAZIONE EDUCATIVA**

	<b>Molto negativo</b>	<b>Poco negativo</b>	<b>Positivo</b>	<b>Molto positivo</b>	<b>Ottimo</b>
<b>Informazione in merito al progetto educativo</b>					
<b>Adeguatezza del progetto educativo proposto</b>					
<b>Rispondenza ai bisogni di vostro/a figlio/a (le proposte educative rispondono ai bisogni di vostro/a figlio/a)</b>					

### **PROGETTAZIONE ASSISTENZIALE**

	<b>Molto negativo</b>	<b>Poco negativo</b>	<b>Positivo</b>	<b>Molto positivo</b>	<b>Ottimo</b>
<b>Come valuta le modalità di esecuzione dell'igiene del/la suo/a familiare</b>					

## **6) AREA VALUTAZIONE DEI RAPPORTI CON IL SERVIZIO**

	<b>Molto negativo</b>	<b>Poco negativo</b>	<b>Positivo</b>	<b>Molto positivo</b>	<b>Ottimo</b>
<b>Facilità di contattare il servizio</b>					
<b>Facilità nel fissare appuntamenti con il servizio</b>					
<b>Facilità nel reperire informazioni sulle attività svolte</b>					
<b>La disponibilità e l'ascolto presso il CDD per i problemi educativi di suo figlio/a</b>					

## 7) AREA RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

	Molto negativo	Poco negativo	Positivo	Molto positivo	Ottimo
Che valutazione da della capacità del servizio di supportarvi nella gestione complessiva di vostro/a figlio/a					
Che valutazione da della disponibilità del servizio ad sostenerla nella gestione di momenti particolarmente complessi e difficili					
Che valutazione da della disponibilità del servizio di informarla in merito a servizi aggiuntivi al cdd					
Che valutazione complessiva da del suo rapporto con il servizio					

## 8) AREA DEI SUGGERIMENTI

Secondo lei il servizio dovrebbe potenziare:

Le attività educative interne	SI	NO
Le attività educative esterne	SI	NO
Le attività assistenziali	SI	NO
Le competenze del personale educativo	SI	NO
Le competenze del coordinatore	SI	NO
Le informazioni sulla progettazione educartiva	SI	NO
Incontri con i famigliari	SI	NO
Iniziative aggregative per i famigliari	SI	NO
Altro, specificare		



***Grazie per la preziosa collaborazione!***



## Scheda Lamentela / Apprezzamento

### Oggetto della Segnalazione

descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte, l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento.

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

===== *Riservato alla Cooperativa SERGIO LANA* =====

Ricevuto il \_\_\_\_\_ Da \_\_\_\_\_ Trasmissione per conoscenza al RQ il \_\_\_\_\_

### Risposta / Commenti alla Segnalazione

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

Trasmesso per conoscenza a: \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Esito della Verifica telefonica incontro (da eseguire dopo 6 mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione)

Data \_\_\_\_\_ Firma RQ \_\_\_\_\_