



CARTA DEI SERVIZI

N° 4 CENTRI DIURNI DISABILI di CUSANO MILANINO
E CINISELLO BALSAMO

CDD CUSANO MILANINO

VIA DELLE AZALEE,14 20095 CUSANO MILANINO
(MI)
02/66429721

CDD CINISELLO BALSAMO

VIA GUARDI,54 20092 CINISELLO BALSAMO (MI)
02/6124941

SEGRETERIA: cdd.cusano@insiemeperilsociale.it

SITO: www.insiemeperilsociale.it

INDICE

1	Prefazione	2
2	Introduzione.....	2
3	Destinatari.....	3
4	Descrizione dell'unità di offerta.....	4
5	Modalità di accesso alla struttura.....	7
6	Procedura di presa in carico della persona con disabilità	8
7	Progetto Individualizzato ed erogazione delle prestazioni.....	11
8	Rapporti con le famiglie	12
9	Apertura del servizio	13
10	Ripartizione dei costi.....	13
11	Sistema di valutazione della soddisfazione	13
12	Organizzazione e personale	15
13	Formazione continua e permanente	18
14	Modalità riconoscimento operatori.....	18
15	Come raggiungere il CDD di Cusano Milanino	19
16	Come raggiungere il CDD di Cinisello Balsamo	21

1 PRAFAZIONE

La Carta dei Servizi è un documento, rivolto ai cittadini, che permette un orientamento efficace all'utilizzo del Servizio.

All'interno della Carta dei Servizi si trova:

- un'analisi puntuale delle prestazioni offerte
- l'organizzazione della struttura
- le procedure di ammissione e di dimissione
- le indicazioni sui diritti delle persone con disabilità in carico al servizio e delle loro famiglie.

Attraverso la Carta dei Servizi, l'Azienda Speciale Consortile Insieme per il Sociale, intende presentare i propri servizi, esplicitando i valori che ne guidano il funzionamento, gli impegni e gli obiettivi di qualità.

2 INTRODUZIONE

Insieme per il Sociale è un'Azienda Speciale Consortile, costituita dai Comuni di Bresso, Cinisello Balsamo, Cormano e Cusano Milanino ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs 267/2000.

L'Azienda svolge la propria attività nel settore dei Servizi alla Persona dove opera in qualità di Azienda Speciale, Ente Strumentale dei quattro Enti Locali dell'Ambito, dal 2014, ed è dotata di personalità giuridica e autonomia gestionale, nata per gestire attività, funzioni, servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati di competenza degli Enti locali.

IPIS ha strutturato la propria organizzazione per aree tematiche con l'obiettivo di soddisfare le aree di bisogno individuate dai Comuni soci ed utilizza le proprie competenze e le proprie risorse in stretta collaborazione con i Servizi Sociali dei quattro comuni fondatori.

Nello specifico, Azienda IPIS si occupa di:

1. Area prima infanzia
2. Centri Diurni Disabili
3. Servizi minori
4. Servizi fragilità
5. Ufficio di Piano
6. Attività amministrative

L'Azienda gestisce quindi – direttamente o in collaborazione con il Terzo Settore locale – le attività caratteristiche della produzione di servizi alla persona.

L'attività di Direzione Aziendale e di programmazione viene svolta nella sede di Cusano Milanino, via Azalee 14 e nelle seguenti sedi territorializzate:

1. Centri Diurni Disabili sono collocati a Cusano Milanino in via Azalee, 14 (tre unità di offerta), a Cinisello Balsamo in via Guardi (una unità di offerta).
2. Ufficio di Piano, opera presso la sede Aziendale di Cusano Milanino.
4. Servizio Affidi, Servizio Penale Minorile, Servizio di Protezione Giuridica, Servizio Spazio Neutro, Servizio Tutela Minori.

5. Servizio Assistenti Familiari presso la sede comunale di Bresso e presso la sede di viale Romagna a Cinisello Balsamo.
5. Centro per la Vita Indipendente presso la sede comunale di Bresso e Cinisello Balsamo.
6. Servizi destinati ai bambini della fascia 0/36 mesi risultano così dislocati:
 - a. nido Raggio di Sole via Verga 13 a Cinisello Balsamo;
 - b. nido La trottola via Di Vittorio 5 a Cinisello Balsamo;
 - c. nido Il Girasole viale Abruzzi 21 a Cinisello Balsamo;
 - d. nido L'Aquilone via Dante 2 a Bresso;
 - e. nido Il Girotondo via Lillo del Duca 19 a Bresso;
 - f. nido Anna Frank viale Prealpi 13 a Cusano Milanino;
 - f. nido Ghezzi via Tagliabue s.n.c. a Cusano Milanino;
 - g. nido Mariacristina Cella Mocellin in Via Alberto da Giussano, 3/E a Cinisello Balsamo

Come evidenziato in precedenza, dei 4 CDD gestiti dall'Azienda, 3 si trovano a Cusano Milanino e 1 a Cinisello Balsamo.

I 3 CDD di Cusano Milanino dal 1 gennaio 2014 sono gestiti dall'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE INSIEME PER IL SOCIALE, cui è stato volturato l'accreditamento dei CDD con decreto n.12843 del 31.12.2013.

Il CDD di Cinisello Balsamo dalla stessa data è gestito dalla stessa AZIENDA con accreditamento definitivo datato 9 febbraio 2015 decreto n. 151.

Il Servizio è garantito anche dalla presenza di appalti e Convenzioni con cooperative e Aziende esterne per la fornitura di servizi.

3 DESTINATARI

I servizi sono rivolti a persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con livelli di fragilità come classificati dalla normativa regionale vigente.

Superati i 65 anni di età, gli ospiti del CDD, possono mantenere la frequenza a seguito di progettualità specifica, come da Nota di Regione Lombardia n 34922 del 21/02/2024.

I minori di 18 anni potranno essere accolti nei CDD come previsto dalla normativa vigente, solo in presenza contestuale delle seguenti condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore o dell'affidatario;
- deroga dell'Ats di competenza;
- una valutazione di necessità di interventi di lungo assistenza dell'U.O. di neuropsichiatria infantile di riferimento;
- la disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore
- la relazione scolastica che definisca la situazione del/la minore.

I CDD accolgono in via prioritaria persone residenti nei Comuni di Bresso, Cormano, Cinisello Balsamo e Cusano Milanino.

Possono accogliere, inoltre, residenti di altri Comuni previa valutazione della disponibilità di posti e sottoscrizione di un contratto di servizio.

I 4 Centri Diurni Disabili sono accreditati complessivamente per 120 posti. Ogni Centro ha la capienza massima di n° 30 posti accreditati.

4 DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA

UBICAZIONE E CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il Polo CDD di Cusano Milanino si trova in via delle Azalee n° 14. È situato in un'ampia struttura articolata su 3 piani ed ospita n°3 nuclei CDD.

Il piano terra si apre su un ampio atrio, ha un'ala destinata ad accogliere n° 3 refettori di diverse dimensioni e la cucina.

L'altro lato del piano terra è strutturato con una ampia palestra per attività motorie e per attività fisioterapica, uno spazio destinato all'infermeria con adiacenti bagni attrezzati.

Al primo piano è situato il CDD 2/A che dispone di un'area articolata in n°8 locali polifunzionali.

Al primo piano è presente anche l'area uffici che accoglie spazi utilizzati dalla segreteria, dai tecnici e dagli specialisti dei CDD.

In questa area è allocata la sede dell'Azienda Insieme per il sociale e dell'Ufficio di Piano. Pertanto, in sede è presente l'ufficio del Direttore Generale e del suo staff.

Al secondo piano sono situati i CDD1/C e CDD3/B che complessivamente dispongono di un'area organizzata in locali polifunzionali, bagni attrezzati e spogliatoi.

All'esterno della struttura è presente un vasto parco utilizzato per attività ludico- ricreative, per attività occupazionali, giardinaggio e organizzazione di feste ed eventi.





Il CDD di Cinisello Balsamo è situato in via Francesco Guardi, 54 – è parte di una struttura comunale che ospita anche una scuola dell'infanzia.

I locali del CDD occupano l'ala destra dell'edificio, si trovano tutti a piano terra e si affacciano sul giardino che circonda la struttura.

La struttura dotata di n°7 locali per attività educative ed assistenziali, un'ampia palestra attrezzata, una zona mensa, un ufficio amministrativo, una sala riunioni, 5 bagni attrezzati per disabili.

Il personale dei 4 Centri ha a disposizione bagni e spogliatoi propri.

MISSION

I 3 CDD di Cusano Milanino – accreditati con decreto n. 5225 del 2 agosto 2007 – Regione Lombardia sono un servizio diurno semi-residenziale, socio-sanitario, per persone con disabilità, così come previsto dalla DGR della Regione Lombardia n° 18334 del 23/07/04.

Il CDD di Cinisello Balsamo ha avuto l’accreditamento definitivo con decreto n° 151 del 9 febbraio 2015.

La mission dei C.D.D è orientata alla realizzazione di una condizione di benessere con l'obiettivo di sviluppare capacità residue, mantenere i livelli di autonomia acquisiti, e si propone come risorsa comunitaria capace di favorire processi di cambiamento sociali necessari a promuovere l'inclusione sociale.

Per il raggiungimento di tali obiettivi i CDD offrono interventi mirati e personalizzati, in ambito:

- Educativo, a sostegno del benessere emotivo e dello sviluppo personale della persona con disabilità;
- Sociosanitario, socioassistenziale e riabilitativo, a sostegno del benessere fisico per l’acquisizione, il recupero ed il mantenimento funzionale delle capacità e delle autonomie della persona con disabilità;
- Comunitario, negli ambienti di vita della comunità per favorire processi di presa in carico inclusivi

Nell’ottica degli adempimenti previsti dalla L. Regionale 25/22, i CDD dell’Azienda Speciale Consortile si impegnano a raggiungere l’intento dell’art.10 ovvero *“permettere e favorire il diritto alla vita indipendente e all’inclusione sociale, garantendo condizioni di vita tali da realizzare concretamente il progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato ed evitare l’isolamento o la segregazione”*.

Per questa ragione, i CDD lavorano con le persone, le loro famiglie e il territorio per promuovere interventi comunitari e costruire, in stretta collaborazione con i Servizi territoriali, la realizzazione di percorsi di vita autonoma ed indipendente.

In modo particolare:

COLLABORAZIONI CON SERVIZI A SUPPORTO DI PERCORSI DI AUTONOMIA

I CDD si configurano come strutture d’appoggio alla “domiciliarità”, in quanto operano per consentire il mantenimento delle persone presso il loro domicilio, all’interno del loro contesto di vita e contrastare l’istituzionalizzazione.

Inoltre, in stretta collaborazione con i Servizi Sociali del territorio, operano per promuovere percorsi di vita autonoma e indipendente e di avvicinamento alla residenzialità attraverso progetti altamente individualizzati.

Negli ultimi anni, si sono costruite reti efficaci con le seguenti strutture presenti sul territorio:

- Residenza Sanitaria della cooperativa “Amicizia” di Codogno.
- Comunità alloggio “L’Ancora” di Paderno Dugnano
- Comunità Alloggio Eureka di Albiate
- “Casa Agàpe” di Paderno Dugnano
- Associazione Cascina San Vincenzo di Concorezzo
- Centro per la vita indipendente PNRR
- Appartamenti per la vita autonoma e indipendente PNRR linea 1-2
- Nucleo operativo per la disabilità adulta (NODA)

COLLABORAZIONE CON SERVIZI SANITARI TERRITORIALI

I 4 CDD operano in collaborazione con i Centri Psico-Sociali (CPS) del territorio per le persone con disabilità con comorbidità psichiatriche.

Per i minori fino all’età di 18 anni viene mantenuto un rapporto di cooperazione con il servizio UONPIA di riferimento.

Dal 2022 ad oggi è attiva una stretta collaborazione con il progetto “DAMA” dell’ospedale Bassini di Cinisello Balsamo e dell’Ospedale San Paolo volta a favorire percorsi facilitati per esecuzione di esami e/o visite specialistiche rivolti a persone con disabilità.

COLLABORAZIONI CON REALTA’ TERRITORIALI

I 4 CDD dell’Azienda Speciale Consortile Insieme per il Sociale operano nel rispetto dei principi affermati dalla Convenzione Onu per le persone con disabilità, che all’ ART. 1 afferma la necessità di: *“promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità”,* in modo specifico si impegnano a perseguire *“il rispetto per la dignità intrinseca, l’autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l’indipendenza delle persone; la non discriminazione; la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società”* (ART 3) e per questa ragione hanno costruito negli anni delle proficue collaborazioni sul territorio, di cui, a titolo esemplificativo se ne citano alcune:

- Associazioni: Mirabilia Dei, Albatros, Auser, Anffas
- Scuole: Falk Cinisello Balsamo, Falk Sesto S.G., Scuola Primaria Giovanni XXIII- Cusano Milanino, CPIA
- Associazioni sportive: Little Ranch Paderno Dugnano, Piscina H2O
- Esagramma
- Corona ferrea
- Mirmica
- Cumse
- Lyceum
- Coop Dei Fiori
- Enti culturali: Social Market, Rotary Club, Centro culturale “Il Pertini”
- Università: Milano Bicocca

5 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Le persone e/o le famiglie/amministratori di sostegno che volessero valutare l'inserimento presso i CDD possono rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza, il quale fornirà tutte le informazioni necessarie per formalizzare la richiesta di inserimento utilizzando la procedura prevista dall'Azienda (consultare il sito <http://www.insiemeperilsociale.it> "domanda di inserimento" e "procedura di valutazione nuovi utenti").

6 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

VISITE GUIDATE:

Al fine di permettere una conoscenza della struttura e prima di formalizzare la richiesta di inserimento, il Coordinatore organizza con la persona e la famiglia interessata (ed eventualmente con il Servizio Sociale del Comune di residenza) una visita del Centro.

Nel corso dell'incontro vengono illustrati gli aspetti organizzativi e gestionali relativi al funzionamento del servizio, vengono visitati i diversi ambienti e i laboratori, viene consegnata la Carta dei Servizi.

Il referente per le visite guidate è il dott. Fabio Favarato, contattabile all'indirizzo e-mail cdd.cusano@insiemeperilsociale.it, numero 02.66 42 97 21.

RICHIESTA DELLA PERSONA E/O DELLA SUA FAMIGLIA

Qualora il Servizio risponda alle sue aspettative, la persona interessata la famiglia/Amministratore/Tutore elabora una domanda di inserimento c/o i CDD che viene consegnata ai Servizi Sociali del Comune di residenza (la domanda di inserimento è reperibile sul sito <https://insiemeperilsociale.it/centri-diurni-disabili/>).

RICHIESTA DEI SERVIZI SOCIALI

Il Servizio Sociale inoltra formale richiesta di valutazione per l'inserimento, accompagnata da una relazione sociale con allegate relazioni cliniche ed educative del Servizio di riferimento.

PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

L'iter valutativo prevede l'apertura del fascicolo socio-sanitario e le conseguenti valutazioni formulate da:

- a. Medici specialisti, Coordinatore Infermieristico, competenti per la raccolta dell'anamnesi sanitaria, psicologica e sociale, attraverso colloqui conoscitivi e/o testali.
- b. Responsabile/Coordinatore dei CDD che provvede alla gestione dei contatti con la famiglia ed i servizi di provenienza;
- c. Équipe multidisciplinare, avente il compito di valutare l'intera documentazione, composta da:
 - coordinatori dei 4 CDD,
 - coordinatore infermieristico,
 - referenti tecnici dei Comuni invianti.

Valutazioni e metodologie

a. La valutazione di nuovi possibili inserimenti ha avvio solo dopo richiesta scritta, mediante l'apposita modulistica, da parte del Servizio Sociale che ha in carico l'utente segnalato per

l'inserimento, debitamente sottoscritta anche da familiari/amministratori di sostegno/tutori o aventi causa; il documento verrà archiviato poi nel FaSAS.

b. È possibile procedere alla valutazione dell'utente in un rapporto privato tra familiari/amministratori di sostegno/tutori o aventi causa e Azienda, laddove i primi chiedano formalmente di poter essere essi stessi garante del pagamento della retta sociale.

c. La richiesta accolta dall'Azienda viene presa in carico e viene predisposto un appuntamento per una valutazione multidisciplinare in cui è richiesta la presenza dell'utente oltre che dei familiari e laddove si ritiene opportuno, anche quella dell'assistente sociale di riferimento.

d. L'equipe valuta tutti i dati sanitari, assistenziali ed educativi pregressi e presenti e si esprime in merito alla compatibilità del servizio con i bisogni del richiedente. Se l'equipe ritiene necessario un approfondimento, viene concordato un ulteriore incontro.

e. In caso di richiesta di inserimento di utente minorenni viene trasmessa tutta la documentazione prevista dalla normativa all'ATS della Città Metropolitana di Milano per l'autorizzazione all'accoglienza presso i CDD.

f. Entro 30 giorni dalla richiesta di valutazione viene prodotto un documento a firma, del Direttore dell'Azienda con esito della stessa, da inviare al Servizio Sociale richiedente e da condividere con familiari/amministratori di sostegno/tutori o aventi causa.

g. L'utente viene inserito nella lista d'attesa dei CDD; essa deve poter essere visibile e consultabile dai Coordinatori dei CDD e dall'equipe multidisciplinare e ATS.

h. In caso di disponibilità immediata all'inserimento, il Servizio Sociale a sua volta deve far pervenire, con impegno scritto, la volontà di inserire l'utente di cui trattasi e verificare immediatamente la fattibilità del trasporto presso il CDD e dallo stesso al domicilio dell'interessato. Allo stesso modo familiari/amministratori di sostegno/tutori o aventi causa, in rapporto privato con l'Azienda, devono sottoscrivere l'impegno al pagamento della retta sociale. In questa fase il coordinatore invia il piano di inserimento condiviso con servizio sociale e famiglia.

i. In caso di conferma dell'inserimento, viene individuato – nel CDD prescelto – un referente educativo e assistenziale e si procede con il programmare valutazioni specifiche (fisiatriche, psichiatriche, psicologiche ed educative) per la stesura del progetto individuale provvisorio.

j. Nel caso il CDD non fosse rispondente ai bisogni del richiedente, si provvede alla restituzione formale e motivata al servizio inviante ed a familiari/amministratori di sostegno/tutori.

k. A distanza di un mese dall'inserimento, viene programmato un incontro di monitoraggio formale sull'esito del primo periodo di inserimento e condiviso il Progetto Individuale per l'anno educativo in corso con famiglia e assistente sociale.

GESTIONE LISTA D'ATTESA:

La lista d'attesa viene periodicamente aggiornata dall'équipe multidisciplinare (responsabile gestionale CDD, Coordinatore amministrativo, Coordinatore infermieristico), con l'ausilio dei medici specialisti e con l'utilizzo dei seguenti criteri:

a. data di presentazione della domanda di ingresso presso i CDD, da parte dei Servizi Sociali invianti.;

b. particolari condizioni della persona con disabilità:

c. bisogno di sostegno (basso-medio-alto);

d. presenza di problemi comportamentali di difficile gestione (basso-medioalto);

e. mancanza e/o dimissioni da un Servizio di riferimento o di altri supporti educativi e/o sanitari (basso-medio-alto);

f. grado di difficoltà della situazione nel proprio contesto di vita (assenza di uno o di entrambi i genitori, genitori in età avanzata, genitori in precaria condizione di salute, presenza di un altro familiare con disabilità, assenza di altre figure di supporto all'interno del nucleo familiare, occupazione dei genitori o dei familiari conviventi) (basso-medio-alto).

g. presenza di provvedimenti vincolanti dell'Autorità Giudiziaria.

INSERIMENTO:

Il Responsabile/Coordinatore dei CDD coinvolge l'equipe educativa individuata per la predisposizione del piano di inserimento della persona con disabilità, a fronte di:

- a. disponibilità di posto presso i CDD
- b. formale valutazione delle disponibilità economiche da parte del servizio inviante
- c. Successivamente il Responsabile/Coordinatore del CDD individuato convoca la famiglia e il referente tecnico del comune e, in collaborazione con il referente educativo, viene condiviso il piano di inserimento (tempi e modi).

PERIODO DI OSSERVAZIONE/INSERIMENTO:

Nel piano di inserimento, di 30 giorni, viene consegnato alla famiglia e all'amministrazione comunale inviante, devono essere specificate le seguenti indicazioni:

- a. data di inizio osservazione al centro;
- b. orario della frequenza giornaliera e settimanale;
- c. piano indicativo delle attività;
- d. nominativo dell'operatore di riferimento;
- e. corredo di cui l'utente deve essere dotato durante la sua permanenza al centro;

ASSENZE

Le assenze prevedibili vanno preventivamente segnalate dalla famiglia e indicate nel P.I.

Le assenze prolungate vanno motivate e comunicate al Coordinatore e all'assistente sociale.

Per informazioni più dettagliate si fa riferimento al regolamento dei CDD.

TRASFERIMENTI

Eventuali trasferimenti ad altro CDD gestito dall'Azienda Insieme per il Sociale possono essere proposti dall'equipe tecnica sulla base della valutazione delle necessità della persona e in coerenza con l'organizzazione del CDD di appartenenza e di destinazione, garantendo la continuità assistenziale con progetti "Ponte" e tutto ciò che implica la dimissione protetta.

DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite può essere disposta dal Direttore Generale dell'Azienda Speciale Consortile Insieme Per Il Sociale, con provvedimento motivato e previa condivisione con il Servizio inviante, qualora si verifichino una o più delle seguenti condizioni:

- a) rinuncia del beneficiario o della famiglia o del tutore, amministratore o affidatario, inoltrata per iscritto ai Servizi Sociali del Comune di residenza;

- b) assenze in numero superiore a 50 giorni nell'anno solare, escluse le chiusure da calendario CDD;
- c) trasferimento di residenza in altro comune che dichiara di non voler assumersi la retta o inserimento in altri servizi;
- d) per perdita dei requisiti di ammissione.

Il Direttore dell'Azienda può disporre le dimissioni previa valutazione prodotta dall'équipe multidisciplinare territoriale, in collaborazione con i servizi sociali di residenza dell'ospite:

- a) Per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'ospite in comunità;
- b) Per sopravvenuto miglioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata la permanenza della persona presso un CDD.

Nel caso di dimissioni l'équipe del CDD metterà a disposizione una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi secondo i principi della dimissione protetta.

L'équipe si rende disponibile a costruire un progetto "ponte", garantendo la continuità assistenziale, per accompagnare la persona nella fase di passaggio ad un altro servizio.

SOGGIORNI CLIMATICI

I CDD possono organizzare soggiorni climatici per i propri ospiti per promuovere esperienze di vita autonoma e indipendente legata ad esperienze socializzanti e ricreative, come sperimentazione del distacco alla famiglia, e di sollievo.

La proposta dei soggiorni climatici non esula dal P.I. dell'utente ed è inclusa in esso; di conseguenza, la partecipazione è preceduta da una valutazione dell'équipe multidisciplinare.

Il rapporto educativo, durante i soggiorni climatici, prevede un rapporto individualizzato rivolto all'utenza non autonoma e/o gravemente compromessa e un rapporto di un operatore ogni due/tre utenti rivolto all'utenza con un maggior grado di autonomia e stabilità psichica.

Gli oneri relativi al soggiorno climatico (trasporto, collocazione alberghiera e altri costi connessi con il soggiorno in zona climatica) sono in parte a carico dell'ospite ovvero dei suoi familiari/amministratori di sostegno/tutori o aventi causa.

7 PROGETTO INDIVIDUALIZZATO ED EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'équipe multidisciplinare, dopo un'attenta analisi dei bisogni, individua gli obiettivi ed elabora per ciascun utente un Progetto Individuale (PI) che nella riabilitazione assume il nome di Progetto Riabilitativo Individuale (PRI). Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che, a seconda della tipologia di utenza, assume le forme del piano assistenziale individuale (PAI) o del piano di intervento (PDI) o del programma riabilitativo individuale (PRI). Viene elaborato un Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) per ogni persona inserita presso il servizio; tale cartella viene aperta durante il periodo di inserimento e continuamente aggiornata dagli operatori. Il fascicolo contiene tutte le informazioni di carattere socio assistenziale e sanitario previste dalla DGR n. 2569 del 31.10.14.

Gli operatori individueranno le metodologie e le tecniche migliori per organizzare lo spazio fisico, sviluppare il calendario delle attività attraverso agende per immagini, attuare trattamenti occupazionali e interventi per la riduzione dei comportamenti problematici e disadattivi.

I Progetti Individuali vengono condivisi con la persona interessata, familiari/amministratori di sostegno/tutori, Assistenti Sociali e tutti gli attori della rete.

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite ai frequentanti le seguenti attività:

- Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione
- Attività di riabilitative
- Attività educative
- Attività assistenziali

GIORNATA TIPO

La giornata tipo è la seguente:

08.30-09.00	accoglienza
09.00-09.30	condivisione agenda della giornata
09.30-12.00	attività educative e riabilitative
12.00-13.00	igiene personale e pranzo
13.00-14.00	attività socio ricreative
14.00-15.15	attività educative e riabilitative
15.15-15.30	igiene personale e preparazione per il rientro a casa
15.30-16.00	rientro a casa

8 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I CDD mirano al coinvolgimento di famiglie/tutori/amministratori/affidatari nella realizzazione del Progetto Individualizzato, mediante l'accoglienza, l'informazione e il supporto, attraverso momenti individuali e collettivi.

Sono previste:

a) Riunioni con il Coordinatore di ciascun CDD, all'interno delle quali:

1. sono presentate e verificate l'organizzazione e le attività del Centro;
2. si svolge uno scambio di informazioni e comunicazioni di carattere generale;
3. sono accolti e discussi argomenti di interesse comune riguardanti le problematiche connesse alla gestione delle persone con disabilità;
4. la partecipazione di familiari/amministratori di sostegno/tutori o aventi causa degli ospiti alla vita dei CDD viene svolta attraverso riunioni generali o per CDD di appartenenza dell'ospite.

b) Colloqui individuali con il Coordinatore del proprio CDD, gli educatori di riferimento e/o gli specialisti nei quali vengono presentati, discussi e verificati i Progetti Individualizzati relativi alle persone con disabilità ospiti dei CDD e ne viene richiesta la firma per presa visione ed accettazione da parte di familiari/amministratori di sostegno/tutori o aventi causa. I colloqui individuali sono, inoltre, momento di scambio di informazioni e confronto; avvengono previo appuntamento e possono essere richiesti da entrambe le parti ogni qualvolta se ne verifichi la necessità. L'Azienda si impegna

a mantenere nel tempo un'ulteriore attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti, presenti all'interno della Carta dei Servizi:

- questionario di soddisfazione dei familiari degli ospiti;
- modulo di segnalazione reclami;
- modulo di segnalazione suggerimenti/apprezzamenti;
- focus group con familiari, ospiti ed operatori.

9 APERTURA DEL SERVIZIO

I CDD sono aperti dal lunedì al venerdì per 7 ore e mezza al giorno, per un totale di 235 giorni di apertura all'anno per 47 settimane complessive di funzionamento annuo. I CDD sono aperti all'utenza dalle 8.30 alle 16.00.

Alle famiglie viene consegnato annualmente il calendario delle chiusure per festività e delle chiusure per programmazione.

Il calendario definisce la chiusura del servizio alle persone con disabilità per attività di programmazione e/o supervisione per un massimo di 4 giornate all'anno.

10 COSTI DEL SERVIZIO

La frequenza al centro prevede una retta giornaliera a carico dei Comuni di residenza degli ospiti, variabile a seconda della quota sociosanitaria riconosciuta, delle presenze effettive degli ospiti ed eventualmente di altri contributi economici non preventivabili.

Per quanto concerne la frequenza dei Centri, la mensa, il trasporto da e per il CDD, le eventuali quote di contribuzione sono stabilite nelle forme e nelle misure decise dall'Amministrazione Comunale di residenza dell'utente, così come le regole o eventuali sanzioni in caso di mancato pagamento.

Alcune attività ludico ricreative potrebbero essere non comprese nella retta.

CERTIFICAZIONI AI FINI FISCALI NEL CASO DELLA COMPARTECIPAZIONE ALLA RETTA

Nel caso di partecipazione alla spesa del servizio da parte della persona/famiglia, l'Azienda provvede a inviare all'Agenzia delle Entrate, con cadenza semestrale, gli eventuali sgravi fiscali di pertinenza. Tale procedura non si applica nel caso in cui sia l'Amministrazione Comunale di residenza a richiedere la partecipazione alla spesa, in tali casi è necessario riferirsi ai regolamenti comunali o di ambito vigenti.

11 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

CUSTOMER OSPITI

Annualmente viene proposta la somministrazione di un questionario di soddisfazione per le persone con disabilità che frequentano i servizi al fine di verificare il gradimento relativo alle prestazioni fornite e per acquisire suggerimenti relativi ad eventuali miglioramenti nella gestione del servizio, secondo le possibilità di espressione di ciascuno.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari verranno condivise durante un incontro di restituzione alle persone che frequentano i CDD.

CUSTOMER FAMIGLIARI

Annualmente viene proposta la somministrazione di un questionario di soddisfazione per i familiari delle persone che frequentano i CDD, al fine di verificare il gradimento relativo alle prestazioni fornite e per acquisire suggerimenti relativi ad eventuali miglioramenti nella gestione del servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari verranno condivise durante un incontro proposto a tutti i familiari, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

CUSTOMER DIPENDENTI

Annualmente viene somministrato un “questionario di soddisfazione degli operatori del Centro”, che permette all’Azienda, attraverso l’analisi di alcuni indicatori (grado di soddisfazione dell’esperienza nel Centro, esperienza professionale ed esperienza nell’azienda) di apportare miglioramenti nella qualità organizzativa del servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari vengono condivise a tutti gli operatori dei CDD, attraverso la consegna di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI ED ACQUISIZIONE DEGLI APPREZZAMENTI

Presso la segreteria dei CDD o tramite il nostro sito (<https://insiemeperilsociale.it/wp-content/uploads/2024/05/Modulo-disservizi.pdf>) è possibile richiedere la “scheda per espressione segnalazioni/reclami/apprezzamenti” nonché per la rilevazione dei disservizi, utile per segnalare eventuali richiami, lamenti relativamente a disagi o inefficienze riscontrate nei Centri oppure eventuali apprezzamenti e suggerimenti relativi alle prestazioni erogate.

Nello stesso ufficio è stata installata una cassetta per raccogliere tali schede.

Il Direttore Generale, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, fornirà una risposta, dopo aver analizzato il problema ed aver individuato le azioni migliorative.

INFORMATIVA, TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSI

- **Condivisione progetto individuale**: alla presentazione del P.I. i le persone/ i familiari/tutori/Amministratori e rappresentanti del servizio sociale di riferimento firmano tale documento, col quale dichiarano di essere stati messi a conoscenza della progettualità, delle attività e della metodologia utilizzate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi.
- **Consenso per il trattamento dei dati sensibili**: (GDPR UE 2016/679) ai famigliari/tutori/Amministratori viene consegnata l’informativa in materia di protezione dei dati personali e viene firmato il consenso per il trattamento dei dati sensibili
- **Consenso per il trattamento sanitario e assistenziale**
- **Consenso al trattamento Piano Riabilitativo**, ove previsto
- **Consenso all’utilizzo strumenti di protezione e tutela**, ove previsti.
- **Contratto all’ospite**: nel contratto all’ospite, la persona/familiare/amministratore e il rappresentante del servizio sociale di riferimento, vengono informati delle prestazioni offerte dal

Servizio, degli oneri, coperture assicurative, trattamento dei dati e contestualmente sottoscrivono il documento per accettazione

- Patto di corresponsabilità

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIOSANITARIA

In conformità a quanto stabilito dalla L 241/90 la documentazione amministrativa e sociosanitaria relativa alla persona in carico al servizio può essere richiesta della persona stessa o dal suo legale rappresentante alla direzione del servizio con richiesta scritta. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilascia detta certificazione a firma del Direttore Generale entro 30 giorni con le modalità specificate nel regolamento aziendale di accesso agli atti.

12 ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

Il personale assegnato CDD è in numero e tipologia corrispondente agli standard stabiliti dalle disposizioni regionali per i Centri Diurni per persone con Disabilità sulla base delle schede SIDI e in relazione ai Progetti Individualizzati previsti per gli ospiti.

In particolare, nei CDD operano: Coordinatori, Educatori, Ausiliari Socio Assistenziali e/o Operatori Socio-Sanitari, personale infermieristico e di riabilitazione.

I Centri si possono avvalere della collaborazione di personale esperto o di specialisti al fine di integrare le prestazioni già erogate con attività espressive, riabilitative e sanitarie, sulla base dei bisogni degli ospiti e dei loro progetti individualizzati.

Le figure professionali presenti nei n°4 CDD sono:

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

Il Direttore dell'Azienda Speciale Consortile Insieme per il Sociale è il responsabile legale della struttura.

COORDINATORI

1. Ogni CDD ha una figura con funzioni di coordinamento, che nello specifico svolge le seguenti attività:

a) risponde della programmazione educativa, socio-sanitaria ad elevato grado di integrazione, riabilitativa, assistenziale e di socio-riabilitazione, e delle attività del Centro, elaborate in équipe con il personale, della loro organizzazione interna, del loro coordinamento con l'insieme degli altri interventi nonché della verifica dei programmi attuati;

b) è responsabile della definizione delle linee di sviluppo educativo e socioassistenziale del servizio e promuove interventi di sensibilizzazione sulle tematiche relative alla disabilità;

c) è referente per l'équipe multidisciplinare, dei rapporti con familiari/amministratori di sostegno/tutori o aventi causa e con i servizi invianti degli ospiti;

d) è responsabile della supervisione tecnica sulla progettazione educativa specifica di intervento;

e) promuove il raccordo con i servizi del territorio rivolti alla medesima utenza e favorisce la collaborazione con le risorse istituzionali e non;

f) verifica il rispetto, da parte del personale del servizio, delle norme riguardanti il rapporto di lavoro;

g) collabora in stretta sinergia con il referente tecnico aziendale per il buon andamento del servizio;

h) si prende carico delle segnalazioni di inadeguatezza o di criticità che vengono presentate dagli ospiti o dai familiari/tutori o dai servizi invianti;

i) convoca almeno una volta l'anno le riunioni di gruppo dei familiari.

2. I CDD gestiti con appalto esterno hanno un proprio referente indicato dall'appaltatore.

EDUCATORI

1. Ogni Educatore operante nei CDD svolge le seguenti funzioni:

a) è responsabile della definizione del Piano Individualizzato e del Progetto Educativo annuale, in collaborazione con i coordinatori;

b) è responsabile dell'attuazione dei Progetti Educativi e della loro verifica;

c) è responsabile della progettazione, conduzione e verifica delle attività educative;

d) partecipa al raccordo con figure specialistiche coinvolte nella cura degli ospiti (psichiatri, fisiatri, terapisti della riabilitazione, neuropsichiatri, ecc.);

e) effettua le osservazioni per un eventuale inserimento nel servizio C.D.D;

f) partecipa ai momenti di verifica generale e discussione circa l'andamento dei casi e delle attività;

g) partecipa alla formulazione dei progetti ed ai momenti di formazione in esso avviati;

h) è responsabile della cura degli ospiti;

i) collabora con il personale ASA nell'assicurare assistenza diretta alla persona con prestazioni di tipo primario;

j) coinvolge le famiglie nel lavoro educativo attraverso colloqui periodici, illustrando, motivando, condividendo e verificando il progetto educativo individuale;

k) cura l'esecuzione dei compiti affidati dal Responsabile, relativi al buon funzionamento del servizio;

l) laddove richiesto, partecipa e collabora alle visite di vigilanza disposte dall'ASL di riferimento;

2. Ogni educatore è altresì tenuto alla stesura, aggiornamento e cura della parte documentale dei FASAS relativi ai propri ospiti di riferimento e per quanto di propria competenza.

PERSONALE AUSILIARIO

1. Il personale ausiliario svolge le seguenti funzioni:

- a) assicura interventi assistenziali diretti alla persona, in collaborazione con il personale educativo, con prestazioni di tipo primario;
- b) è responsabile dell'assistenza agli ospiti;
- c) garantisce le quotidiane funzioni di cura e pulizia ordinaria degli ambienti;
- d) contribuisce alla programmazione e alla gestione delle attività in qualità di supporto assistenziale;
- e) partecipa alla formulazione dei progetti e ai momenti di formazione in esso avviati, se inerenti al proprio profilo professionale o se rivolti alla generalità del personale;
- f) cura l'esecuzione dei compiti affidati dal Responsabile relativi al buon funzionamento del servizio;
- g) il personale, in possesso di qualifica OSS, previa prescrizione medica può supportare l'ospite nell'auto-assunzione dei farmaci purché sotto controllo di un infermiere;
- h) è tenuto alla stesura, aggiornamento e cura della parte documentale dei FASAS relativi ai propri ospiti di riferimento e per quanto di propria competenza.

PSICOLOGI

Gli psicologi supportano gli educatori nell'analisi/gestione delle fasi critiche della vita del singolo ospite e/o del nucleo familiare di riferimento, incontrano le famiglie, supervisionano l'attività degli educatori, applicano metodiche psicodiagnostiche e osservative agli ospiti.

Gli specialisti effettuano visite di valutazione di idoneità all'ingresso agli ospiti e incontrano le famiglie. Effettuano il monitoraggio della presa in carico, e concorrono nella valutazione di dimissione degli ospiti. Redigono relazioni di valutazione o di rivalutazione degli ospiti che vengono inserite nel FASAS.

FISIATRA

Effettua visite medico-specialistiche alle persone con disabilità, imposta e verifica il Progetto riabilitativo individuale (Pri) con il fisioterapista e incontra la famiglia per quanto di competenza.

PSICHIATRA

Effettua visite medico-specialistiche, al bisogno, incontrando le famiglie e gli operatori per monitorare aspetti comportamentali e farmacologici e riabilitativi, verificando l'andamento degli stessi presso i contesti di vita del soggetto.

Si raccorda con i servizi sanitari del territorio che seguono la persona.

FISIOCHINESITERAPISTI

I Terapisti della riabilitazione mettono in atto i piani di trattamento fisioterapico con sedute individuali all'interno del CDD. Collaborano in stretto rapporto con la Fisiatra e partecipano alle visite ed alla stesura del Piano Riabilitativo Individualizzato.

Effettuano la verifica dell'andamento degli interventi con la fisiatra.

INFERMIERI

Nei 4 CDD si occupano della gestione della terapia farmacologica, dell'assistenza infermieristica in base ai bisogni delle persone con disabilità. Collaborano con i medici per la pianificazione delle visite periodiche, compilano per quanto di competenza i FASAS, supervisionano la corretta applicazione dei protocolli sanitari.

TERAPISTI ESPRESSIVI

Effettuano interventi programmati con gli educatori in base agli obiettivi previsti nel P.E.I. Gli interventi possono essere sia di gruppo che individuali a seconda delle caratteristiche personali delle persone.

PSICOMOTRICISTA

Promuove le abilità fino e grosso motorie, lo sviluppo dello schema corporeo e il rinforzo delle abilità relazionali in attività individuali e /o di piccolo gruppo.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Il personale amministrativo si occupa dell'attività di segreteria dei CDD di Cusano Milanino e di Cinisello Balsamo, della raccolta dati e trasmissione dei flussi Regionali.

ALTRE FIGURE PRESENTI:

- Servizio civile

L'ASC Insieme per il Sociale si mette a disposizione per accogliere i giovani che si vogliono sperimentare nel Servizio Civile (www.scanci.it).

- Volontari

È stata predisposta la procedura per l'acquisizione di volontari per attività di carattere animativo o di supporto nelle attività educative.

- Tirocinanti

Sono in atto convenzioni con scuole superiori del territorio (vedi Istituti Falck di Cinisello Balsamo e Sesto san Giovanni) per percorsi di alternanza scuola-lavoro e con l'università degli studi di Milano-Bicocca.

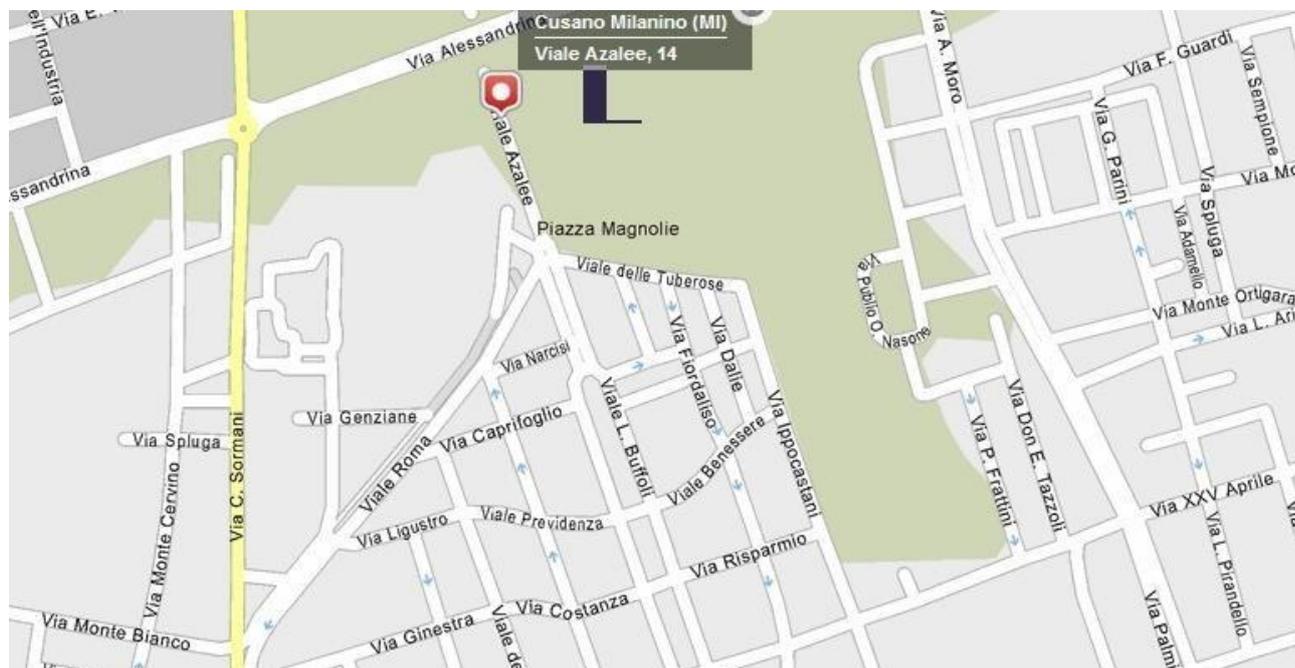
13 FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE

Presso la struttura è disponibile il piano annuale di formazione a disposizione degli operatori, al fine di permettere al personale di accedere alla formazione.

14 MODALITÀ RICONOSCIMENTO OPERATORI

Tutti gli operatori del Centro sono dotati di cartellino di riconoscimento con nome, cognome e qualifica. È stato concordato che il cartellino non sia direttamente esposto sull'abbigliamento in quanto potenzialmente pericoloso per alcune persone inserite nelle nostre strutture che, essendone attratte potrebbero strapparlo e farsi male.

15 COME RAGGIUNGERE IL CDD DI CUSANO MILANINO



Con i mezzi pubblici:

- Dalla stazione di Cusano Milanino:

Dirigersi a piedi verso Via Zucchi (Via Italia), attendere il mezzo 727 Cusano viale Marconi; viaggiare verso Via Marconi Via Donizetti. Alla Fermata 15655 scendere e prendere il mezzo 727 Sesto FS M1. Viaggiare verso Viale Cooperazione, Viale Buffoli, scendere alla fermata 1407, e dirigersi a piedi verso Via Azalee.

- Dalla stazione di Milano Cadorna: prendere la metropolitana M1 in direzione Sesto FS, scendere al capolinea, prendere il bus 729 Comasina M3, viaggiare verso Via Margherita Via Marconi (Cusano Milanino.) Scendere alla Fermata 13669 e dirigersi a piedi verso Via Azalee, Cusano Milanino

Con i mezzi privati

Da Milano: Prendere Via Carlo Farini e Via Valassina in direzione di Viale Enrico Fermi; continuare su Viale Enrico Fermi. Prendere Viale Rubicone e Superstrada Milano - Meda - Lentate/SP35 in direzione Meda. Prendere l'uscita Cormano/Cusano Milanino, Prendere Via Sacco e Vanzetti in direzione di Via Alessandro Manzoni/Comasinella, prendere Viale G. Marconi e Via C. Sormani in direzione di Viale Roma. Continuare su Viale Roma. Guida in direzione di Via Azalee.

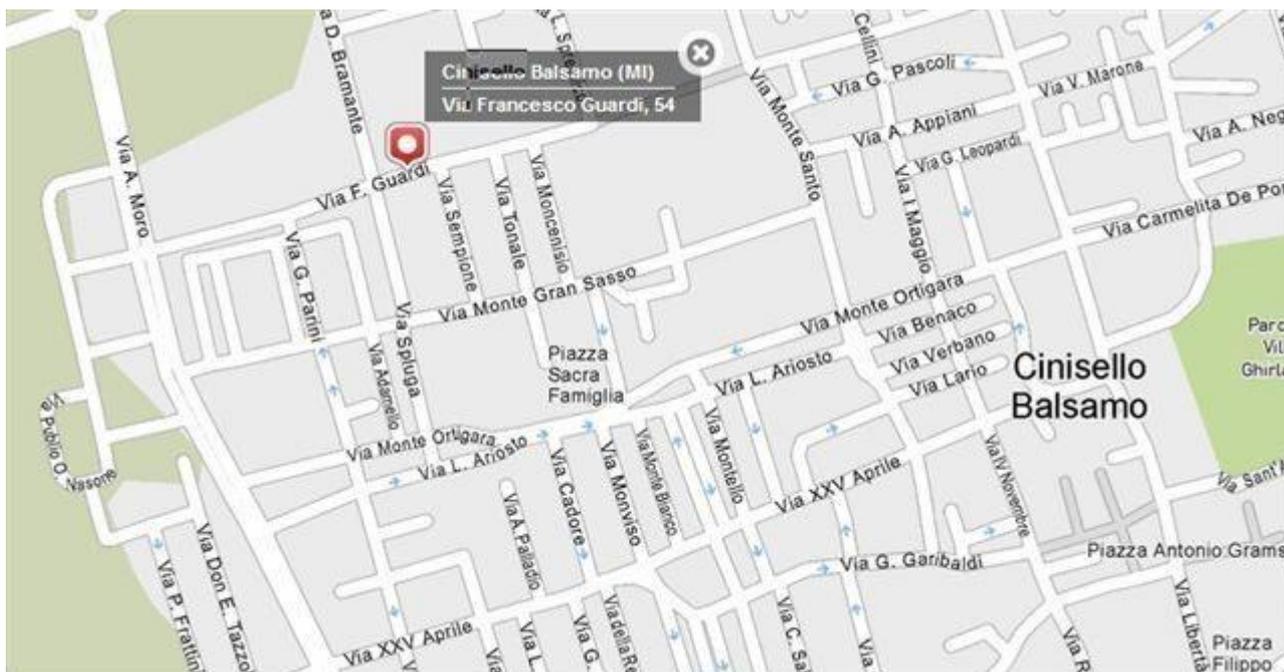
Dalle autostrade:

Prendere A52 in direzione Como (se si arriva da Agrate/Monza) oppure in direzione tangenziale est Milano se si arriva dalla direzione opposta; uscire all'uscita Vecchia Valassina, seguire le indicazioni per Cusano Milanino. Svoltare a sinistra in Via Erba, proseguire lungo Via Sormani, entra a Cusano Milanino e svoltare a sinistra in Viale Roma. Continuare su Viale Roma, Svoltare a sinistra in Via Azalee.

Da Cinisello:

Prendere Via 25 Aprile, proseguire lungo Viale Cooperazione, girare a destra in Via Buffoli (Cusano Milanino) e, alla rotonda, prendere via Azalee.

16 COME RAGGIUNGERE IL CDD DI CINISELLO BALSAMO



Con i mezzi pubblici:

Prendere metropolitana **M2** verso Garibaldi FS; scendere e prendere **M5** direzione Bignami Parco Nord; scendere alla fermata di Ponale e prendere il **tram N° 31** per Cinisello Balsamo. Scendere alla fermata 1° Maggio Cinisello Balsamo (capolinea). Proseguire a piedi per Via Monte Ortigara, svoltare a destra in Via Monte Spluga, proseguire fino a Via Guardi.

Con i mezzi privati:

Prendere A52 in direzione di Via Padre Antonio Ronchi a Cinisello Balsamo e uscire a Cinisello B. Sud-Milano Viale Zara. Prendere Via Margherita de Vizzi Viganò, Via Copernico e Via Monte Ortigara, svoltare a destra in via Monte Spluga e proseguire fino a Via Guardi.