



**Associazione Genitori e Amici degli Handicappati – Barzanò –  
Organizzazione Di Volontariato**

Via Paladini, 3 – 23891 Barzanò (LC) – Tel. 039 957810 – Email: agaph1982@agaph.it  
PEC: agaph1982@pec.it – C.F. e P.IVA: 01351160138

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Centro Diurno Disabili AGeAH Barzanò**

**Via Paladini 3, 23891- Barzanò**

**Tel. 039957810**

**E-mail: agaph1982@agaph.it**

**Ultimo aggiornamento GENNAIO 2025**

Pag. 1 INDICE

Pag. 2 CENTRO DIURNO DISABILI AGEAH BARZANO'

Pag. 3 IN CHE MODO CI SI ISCRIVE AL CDD?

- AMMISSIONI
- LISTE DI ATTESA
- DIMISSIONI

Pag. 4 COSA SUCCEDDE UNA VOLTA ISCRITTI AL CDD?

- CONTRATTO DI INGRESSO
- RETTA DI FREQUENZA
- COSTO MENSA
- SOGGIORNO MARINO

Pag. 5 -REGOLAMENTO

- PATTO DI CORRESPONSABILITA'
- INFORMATIVA SULLA PRIVACY
- DOCUMENTI

Pag. 6 ILPROGETTO INDIVIDUALE (P.I.)

- QUALI SONO I FONDAMENTI SU CUI SI BASA IL P.I.?

Pag. 7 ATTIVITA' PRINCIPALI

GIORNATA TIPO

Pag. 8 GLI OPERATORI

Pag. 9 IL VALORE AGGIUNTO DEL C.D.D.

- I VOLONTARI
- IL PIANO FORMATIVO

Pag.10 I DIRITTI DELLE FAMIGLIE

- TEMPI E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

Pag.11 -RECLAMI E DISSERVIZI

- QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE/GRADIMENTO
- AGGIORNAMENTI

ALLEGATI:

A QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

B QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI

C MODULO RECLAMI

D MODULO RICHIESTA ACCESSO AL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO

E MODULO PRESA VISIONE E CONSEGNA CdS (da rendere firmato)

# CENTRO DIURNO DISABILI AGeAH Barzanò

Il CDD AGeAH Barzanò, in osservanza a quanto previsto dalle Leggi e dai Piani nazionali, regionale e di zona, è una struttura semiresidenziale che accoglie persone disabili gravi o gravissime di età superiore ai 18 anni che non possono essere inseriti in percorsi lavorativi. Può accogliere anche persone di età inferiore nei casi previsti dalla Delibera Regionale n° VII/18334 del 23/7/2004 .

E' ubicato nel Comune di Barzanò in Via Paladini 3.

Fondato nel 1982 come risposta alla presenza nel territorio di persone disabili gravi, il Centro è gestito, in convenzione con l'ATS BRIANZA sezione territoriale di Lecco e con l'Azienda Speciale RETESALUTE di Merate, dall' AGeAH ODV (Associazione Genitori e Amici degli Handicapati Barzanò OdV).

Accreditato dalla R.L. con delibera VIII/001147 del 23/11/2005, è autorizzato al funzionamento con Deliberazione della ASL di LECCO Nr. 404 del 27 Luglio 2010.

Tutti i venti posti sono accreditati e a contratto.

Il CDD garantisce prestazioni sociosanitarie altamente integrate, predisponendo progetti individualizzati in cui viene data risposta ai bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi ed educativi di ogni ospite.

Posto in una zona centrale del paese, occupa un edificio storico comunale. Il centro diurno impegna due piani dello stabile collegati da un ascensore interno. Il terzo piano è dedicato agli uffici amministrativi ed è la sede dell'Associazione. I locali sono ampi e luminosi e vengono adibiti a laboratori per lo svolgimento delle attività giornaliere; sono presenti zone per i servizi e per la mensa. Esternamente c'è un cortile spazioso con giardino ombreggiato. Confinante con il CDD è presente un giardino comunale privo di barriere architettoniche e disponibile per gli ospiti ad uso esclusivo nelle fasce orarie di apertura del servizio. Sono disponibili 2 pulmini per lo svolgimento delle attività esterne.

Il CDD è facilmente raggiungibile dalle principali arterie stradali con mezzi propri o pubblici.

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,15 alle ore 16,15 per 47 settimane annue.

Il servizio trasporti è realizzato dai Comuni di provenienza.

È possibile visitare il CDD e conoscere le proposte in essere previo appuntamento .

## **In che modo ci si iscrive al CDD?**

### **AMMISSIONI**

Per iscriversi al centro diurno è necessario rivolgersi all'ASSISTENTE SOCIALE del COMUNE di RESIDENZA che avvierà la procedura di ammissione inviando la richiesta all'ufficio che espleta il Servizio di Aiuto all'Integrazione- SAI collocato presso i Servizi Sociali d'Ambito di Lecco e contestualmente alla Gestione Associata dell'Ambito di Merate (LC).

Compito del SAI è disporre l'osservazione della persona con disabilità e, in accordo con il referente familiare, promuovere un'ipotesi di progetto mirato in merito all'inserimento in un servizio diurno territoriale con disponibilità di posti oppure provvede alla formulazione di un'ipotesi alternativa da condividere con la famiglia e il Servizio Sociale di Base (SSB).

Nella fase valutativa, è possibile che venga richiesta la collaborazione a un Servizio o a più Servizi della rete per un ulteriore approfondimento e per far conoscere ambiente e proposte disponibili.

A seguito della valutazione, il SAI formula un'ipotesi con il CDD individuato e, in accordo con la famiglia, procede alla comunicazione definitiva e ufficiale ai SSB del comune di residenza.

Le ammissioni di minorenni sono regolate da apposita procedura ed autorizzazione da parte di ATS Brianza.

### **LISTE DI ATTESA**

A seguito delle domande pervenute al SAI da parte dei SSB, viene redatta trimestralmente una graduatoria da parte di una équipe formata da:

- Uno psicologo - Un educatore professionale - Un infermiere
- Un assistente sociale - Referenti dell'area disabilità dei tre ambiti distrettuali

Sulla base dei **seguenti criteri**:

- Data di presentazione della domanda
- Valutazione del bisogno soggettivo e familiare, con particolare riferimento alla condizione di gravità.
- Idoneità del singolo servizio a rispondere al bisogno in termini di appropriatezza dell'intervento
- Presenza/assenza di reti di supporto - Provenienza territoriale
- Possibilità di aderire a progetti alternativi alla frequenza di un servizio diurno strutturato, coerenti con il bisogno personale
- Situazioni di particolare urgenza e gravità, potranno essere inserite in deroga ai sopraindicati criteri, previa valutazione da parte dell'équipe preposta.

### **DIMISSIONI**

Come per l'inserimento anche la procedura di dimissione deve partire dal Servizio Sociale del comune di residenza con domanda scritta a cui si fanno seguire le comunicazioni all'Ente Capofila ed all'ATS.

In caso di dimissioni dell'utenza per passaggio in altra struttura, il Servizio garantisce il dovuto accompagnamento mediante relazione e contatti con la nuova struttura in concerto con la famiglia.

Se possibile e necessario si organizza e si coordina un percorso di avvicinamento alla nuova struttura.

## **COSA SUCCEDERÀ UNA VOLTA ISCRITTI AL CDD?**

La definizione delle modalità di inserimento viene definita con il SAI e accordata con la famiglia, tenendo anche conto di bisogni particolari, come ad esempio il trasporto.

L'iscrizione al CDD comporta:

### **CONTRATTO DI INGRESSO**

I rapporti tra il Servizio e i Beneficiari dello stesso, sono regolamentati da un **CONTRATTO DI INGRESSO** sottoscritto dal legale rappresentante dell'Associazione, quale ente gestore e dal contraente (genitore, familiare, tutore, amministratore di sostegno dell'ospite).

Annualmente viene redatta l'**APPENDICE CONTRATTUALE** che definisce gli oneri economici previsti dal servizio, quali:

#### **➤ RETTA DI FREQUENZA**

Per la frequenza al CDD è prevista una retta mensile a carico dei Comuni di residenza e una a carico degli ospiti. Entrambe le rette sono definite periodicamente dalla Conferenza dei Sindaci del Distretto di Lecco (Ambiti di Bellano, Lecco e Merate).

Per l'anno 2025:

**RETTA A CARICO DEGLI OSPITI** è di Euro 155,00 mensili (11 mensilità) per la frequenza a tempo pieno e di Euro 103,00 per la frequenza part-time, salvo disposizioni diverse che dovessero intervenire durante l'anno dalla Conferenza dei Sindaci Distretto di Lecco.

La retta si paga mensilmente entro il giorno 15 del mese nella forma di pagamento concordata con l'ente gestore (Bonifico bancario oppure assegno bancario).

Al ricevimento del pagamento viene emessa regolare fattura. La retta va pagata anche in caso di assenze prolungate quale garanzia di conservazione del posto.

**RETTA A CARICO DEL COMUNE di RESIDENZA** è di euro 600,00 Mensili (11 mensilità) per la frequenza a tempo pieno e di €. 350,00 per la frequenza part-time.

#### **➤ COSTO MENSA**

Il costo della mensa aggiornato a Gennaio 2025 è di Euro 5,08 + Iva 4% a pasto, salvo aggiornamento ISTAT. La ditta fornitrice fatturerà mensilmente direttamente alle famiglie degli ospiti, gli importi relativi verranno addebitati mediante SDD (addebito diretto sul C/C) il giorno 15 del mese successivo. È responsabilità del CDD ordinare i pasti secondo il menù scelto dal referente familiare, comunicare le assenze, monitorare la qualità dei pasti e le possibili criticità emerse.

## ➤ **SOGGIORNO MARINO**

E' prevista una partecipazione della famiglia ai costi del soggiorno marino.

L'entità della cifra viene stabilita ogni anno in rapporto ai costi alberghieri e discussa con le famiglie in apposita riunione convocata con largo anticipo rispetto alla data del soggiorno.

Il pagamento viene effettuato prima della partenza con relativo rilascio di ricevuta.

## **REGOLAMENTO**

Viene consegnato al referente un breve regolamento utile alla gestione della routine quotidiana al centro.

## **PATTO DI CORRESPONSABILITÀ**

A integrazione del contratto, a partire dal mese di luglio 2020, è stato introdotto il patto di corresponsabilità tra ente gestore e famiglia, circa le misure organizzative, igienico sanitarie e i comportamenti individuali volti al contenimento della diffusione dei virus stagionali compreso Covid19.

## **INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

Viene condiviso e firmato il documento che definisce la tutela e la gestione dei dati sensibili.

Viene condiviso e firmato il modulo riguardante le **AUTORIZZAZIONI** a cui il referente familiare può dare o negare il consenso.

## **MENU'**

Viene consegnato il menù in vigore a secondo della stagione (primavera/estate-autunno/inverno) organizzato su 4 settimane. Il referente familiare, o la persona disabile, se in grado, ha l'opportunità di scegliere tra alcune proposte. Le diete speciali possono essere richieste previo certificato medico.

In presenza di edentulia e/o disfagia è l'infermiera a definire la consistenza del pasto, scegliendo tra normale, tritato e omogenizzato. Al CDD viene generalmente distribuita la corretta quantità di liquidi nell'arco della giornata di frequenza a cura del personale OSS. In presenza di disfagia i liquidi devono essere addensati.

E' responsabilità della famiglia fornire l'addensante o gli integratori proteici se prescritti dal nutrizionista.

## **DOCUMENTI**

Viene richiesta la copia dei seguenti documenti:

- CARTA D'IDENTITA' e CODICE FISCALE in corso di validità
- CERTIFICATO DI INVALIDITA' ed eventuali aggiornamenti
- CERTIFICATO DI TUTELA LEGALE
- DOCUMENTAZIONE SANITARIA
- DOCUMENTAZIONE EDUCATIVA

## **STESURA DEL PROGETTO INDIVIDUALE (PI)**

Entro i 15 giorni dall'ingresso è definita dalla normativa la stesura della scheda SIDI, strumento regionale che definisce il grado fragilità mediante la classificazione in 5 classi di fragilità dove la classe 1 identifica la situazione più grave. Dalla definizione delle classi di appartenenza degli ospiti si ricavano i minutaggi di accudimento, il contributo economico del SSN e la composizione dell'equipe multidisciplinare.

L'attività di osservazione delle risorse residue, dei bisogni e dei desideri comprende un tempo che va dai 3 ai 6 mesi quindi il PI rimane provvisorio fino alla conclusione dell'osservazione.

Il PI si articola secondo le aree: educativa (PEI)-infermieristica (PAI)-riabilitativa (PRI).

Ogni area del progetto è suddivisa in parti descrittive della persona secondo la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF) e in parti progettuali.

Completa il PI la programmazione settimanale individuale. Ogni progetto ha validità annuale con verifica semestrale a giugno, tranne che vi sia una necessità di cambiamento intermedio a causa di bisogni insorgenti o di criticità specifiche.

## **QUALI SONO I FONDAMENTI SU CUI SI BASA IL PROGETTO INDIVIDUALE?**

Nell'accogliere le persone disabili che utilizzeranno il servizio per l'arco della loro vita adulta, il Centro Diurno per Persone Disabili si propone, come obiettivo il benessere e la qualità della vita dell'ospite e della sua famiglia attraverso la lettura delle caratteristiche individuali e della storia familiare.

A livello operativo questo implica:

- Una lettura realistica delle potenzialità, per quanto piccole, da investire e dei limiti, delle fragilità, legati alla patologia, da sostenere ricercando continuamente il miglior equilibrio possibile.
- La consapevolezza di rivolgersi a persone adolescenti ed adulte, uomini e donne, con bisogni, necessità, desideri propri nonché progetti di vita personale e familiare da accogliere e rispettare.
- Il riconoscimento dell'importanza, per ogni persona, di poter entrare in relazione "con gli altri" da cui deriva l'impegno educativo a stimolare la comunicazione in tutte le sue forme e le competenze sociali.

**Il Centro si pone allora come un luogo, uno spazio ed un tempo:**

- Di accoglienza, di incontro, di scambio e di occasioni di vita
- Di assistenza e cura alla persona

## **ATTIVITÀ PRINCIPALI**

**1) Il mantenimento ed il miglioramento delle proprie condizioni di salute fisica e psichica e delle autonomie di base attraverso:**

a) attività centrate sull'attività motoria

- Momenti ludico-motori
- Attività motoria

b) attività finalizzate alla consapevolezza corporea e alla riabilitazione

- Fisioterapia
- Stimolazione sensoriale
- Rilassamento

c) attività finalizzate all'igiene personale ed alimentare

d) attività finalizzate al benessere psichico

- Disponibilità all'ascolto
- Semplici progetti di comunicazione aumentativa-alternativa

e) interventi infermieristici finalizzati alla tutela della salute dell'ospite.

**3) il diritto ad esprimere la soggettività di ciascun ospite**

Secondo le personali modalità di espressione e di comunicazione vengono proposte le:

- Attività di musica
- interventi di comunicazione aumentativa alternativa
- Uscite finalizzate
- Attività di manipolazione
- Attività espressive

**5) il diritto a esprimersi e mantenere relazioni interpersonali significative ed a riconoscersi come parte di un contesto e di una storia attraverso:**

- Attività sul territorio
- Attività di socializzazione

**6) il diritto di autodeterminazione**

Il Servizio organizza attività ed eventi finalizzati a far vivere agli ospiti un'esperienza di autonomia dalla famiglia, quali feste e iniziative del territorio, eventualmente anche in forma residenziale, fatto salvo la disponibilità delle famiglie, dei volontari, degli operatori.

### **GIORNATA TIPO**

L'orario di apertura del servizio è per tutti gli ospiti dalle 9.15 alle 16.15 con la seguente strutturazione:

- Dalle 9.15 alle 9.45 **INGRESSO DEGLI OSPITI e sanificazione mani/carrozzina**
- **DALLE 9.45 ALLE 10.30 ACCOGLIENZA NEGLI SPAZI DEFINITI**
- **DALLE 10.30 ALLE 12.00 ATTIVITA' STRUTTURATA**
- **DALLE 12.00 ALLE 13.30 PRANZO E RELAX**
- **DALLE 13.30 ALLE 15.30 ATTIVITA' STRUTTURATA**
- **DALLE 15.30 ALLE 16.15 CHIUSURA ATTIVITA', PREPARAZIONE DEGLI OSPITI E USCITA**

Le prestazioni assistenziali, come ad es. Il cambio igienico, sono presenti nell'arco delle ore di apertura del servizio, secondo le necessità individuali delle persone.



## GLI OPERATORI

### ➤ **RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE**

Il personale è riconoscibile da apposito cartellino che identifica il nome e la mansione svolta all'interno della struttura.

### ➤ **Il Consiglio direttivo dell'Associazione**

Composto da personale volontario, insieme al Presidente si occupa della gestione ordinaria e straordinaria del servizio. Cura l'organizzazione contabile, legale e tributaria dell'attività, dispone piani finanziari, redige bilanci preventivi e consuntivi. Svolge tutti i lavori di segreteria in senso generale, cura la corrispondenza, tiene i rapporti con le Istituzioni.

### ➤ **La Coordinatrice**

E' consulente responsabile dei livelli organizzativi ed educativi del servizio.

Garantisce il collegamento con il CdA per la gestione quotidiana e globale del CDD e del personale.

E' punto di riferimento per le famiglie, per il personale educativo, ausiliario, infermieristico, fisioterapico e per i volontari.

Coordina l'equipe multidisciplinare in tutti i momenti di riflessione, progettazione, monitoraggio e valutazione.

Si occupa della formazione/informazione dei volontari.

Tutela l'effettiva realizzazione degli obiettivi sia per i singoli che per le finalità del Centro.

### ➤ **Il Personale educativo**

E' professionalmente preparato, mantiene costante il livello di formazione attraverso corsi di aggiornamento organizzati o riconosciuti dall'Associazione.

Il processo del lavoro educativo si fonda sul principio della progettazione individuale per ogni ospite, sulla base dei suoi bisogni, necessità, potenzialità, **condivisa dall'equipe che si aggiorna settimanalmente in apposita riunione.**

Compito dell'equipe è anche quello di monitorare e valutare costantemente ogni progetto, così come ogni aspetto della vita del servizio.

### ➤ **Il Personale assistenziale**

E' professionalmente preparato, il personale OSS si occupa degli aspetti di igiene e assistenza alla persona, collabora con l'infermiere nella realizzazione del progetto assistenziale e sanitario dell'ospite. Si occupa inoltre della cura e igiene dell'ambiente.

### ➤ **L' Infermiere**

Il Servizio si avvale della consulenza di un infermiere al quale è affidata la progettazione sanitaria e assistenziale dell'ospite. Si occupa delle terapie farmacologiche, dell'osservazione e dell'individuazione dei bisogni sanitari individuali, collabora e supervisiona l'operato del personale in particolare del personale assistenziale (OSS, ASA).

Ha il compito di costruire attiva collaborazione con le famiglie e al bisogno con i referenti sanitari dell'ospite, nonché con l'equipe multidisciplinare.

E' presente quotidianamente al Centro, ed è responsabile della corretta e puntuale compilazione della documentazione in uso nel FASAS.

#### ➤ **Il Tecnico della Riabilitazione**

Il Servizio si avvale della consulenza di un Tecnico della Riabilitazione, che sulla base della valutazione fisiatrica redige un piano riabilitativo di mantenimento per gli ospiti, attua interventi individuali e percorsi di formazione/ informazione continua con il personale educativo -assistenziale.

Ha il compito di costruire attiva collaborazione con le famiglie e al bisogno con gli specialisti personali dell'ospite, nonché con l'equipe multidisciplinare.

E' presente settimanalmente al Centro, ed è responsabile della corretta e puntuale compilazione della documentazione in uso nel FASAS.

#### ➤ **Medico Fisiatra**

Il Servizio si avvale della consulenza di un medico fisiatra periodicamente e/o al bisogno, mediante apposita convenzione con l'Ospedale Valduce di Como.

### **IL VALORE AGGIUNTO DEL CDD**

#### ➤ **I Volontari**

Affiancano gli educatori nella quotidianità del lavoro educativo. Sono la risorsa concreta per sostenere le molte attività all'interno ed all'esterno del CDD soprattutto agli ospiti, portatori di disabilità gravi, che necessitano di attenzioni particolari e personali.

La loro presenza è un valore aggiunto al minutaggio richiesto dalla normativa e garantisce agli ospiti l'opportunità di vivere relazioni significative connotate da amicalità e convivialità. All'interno della struttura i volontari hanno portato la vicinanza del territorio e delle sue realtà favorendo l'apertura e la collaborazione con l'esterno.

La frequenza dei volontari al servizio, secondo un calendario settimanale, viene supportata da azioni di formazione formale e di costante aggiornamento da parte degli operatori responsabili dell'attività in cui operano. Il supporto dei volontari è sempre presente anche nelle occasioni collettive, come ad esempio feste o soggiorno marino.

### **IL PIANO FORMATIVO**

Come definito dalla normativa è presente il PIANO FORMATIVO triennale che coinvolge il personale e i volontari.

## I DIRITTI DELLE FAMIGLIE

Il C.D.D. garantisce alle famiglie alcuni diritti fondamentali:

- L'informazione, la conoscenza ed il confronto sui progetti educativi, la condivisione rispetto alle attività proposte.
- La partecipazione all'analisi della situazione per il miglioramento dei progetti individualizzati che vengono ideati e sviluppati al C.D.D.
- La collaborazione ed il coinvolgimento concreti alla vita del Centro ed alle sue attività per poterne migliorare continuamente la qualità
- L'ascolto ed il supporto in merito alle necessità di orientamento, informazione, chiarimento, sostegno, rispetto ad esigenze che le singole famiglie possono avere nel confronto del benessere proprio e del congiunto.

**Attraverso:**

- Un interlocutore costante di riferimento (Coordinatrice e/o Educatore) a garanzia della continuità di rapporto con la singola famiglia
- Momenti stabili e periodici di confronto durante l'anno nei quali, con le diverse famiglie, fare il punto delle ipotesi di lavoro, verificarne l'andamento, valutarne i risultati, mettere a punto progetti...aprire spazi di dialogo, condivisione. (Colloqui individuali, incontri di gruppo, feste...) la comunicazione con le famiglie si svolge mediante telefonate, email e in modalità da remoto. I colloqui in presenza si organizzano previo appuntamento.
- La garanzia di poter esprimere opinioni e considerazioni sugli interventi attuati al Centro attraverso il questionario di gradimento e la presenza di un rappresentante delle famiglie all'interno del Consiglio Direttivo e del Comitato Operativo.

### ➤ **TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO.**

Nel rispetto delle previsioni normative il CDD garantisce ai referenti familiari degli ospiti il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria, mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse. La richiesta può essere esercitata compilando l'apposito modulo da consegnare al Coordinatore che provvede ad evaderla entro 10 giorni.

La richiesta di accesso alla documentazione socio sanitaria da parte di Enti, assistenti sociali o strutture di sollievo deve essere autorizzata dai referenti familiari mediante compilazione di apposito modulo. (Allegato D).

Il rilascio della documentazione non comporta costi a carico dell'utenza.

### ➤ **RECLAMI e DISSERVIZI**

Qualora vi fosse la necessità di fare un reclamo oppure evidenziare un disservizio in merito alle attività del Centro Diurno Disabili, il referente familiare deve compilare l'apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi, oppure richiederne copia alla coordinatrice.  
(Allegato C)

Una volta compilata, la scheda deve essere restituita alla coordinatrice che avrà cura di trasmetterla per opportuna informazione e/o competenza al legale rappresentante dell'Associazione.

L'accertamento dell'eventuale disservizio o comunque una valutazione del reclamo verrà effettuata nei successivi 15 giorni lavorativi.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi a decorrere dalla data di presentazione del reclamo, la coordinatrice e/o il legale rappresentante riferiranno circa l'esito degli accertamenti compiuti e, nel caso di azioni correttive, definiranno i tempi e le modalità utili all'estinzione della criticità.

La coordinatrice e/o il legale rappresentante si impegnano a comunicare al reclamante l'avvenuta risoluzione che segna la chiusura del percorso.

Nel caso di semplici correttivi da suggerire o di criticità relative alla routine quotidiana si invitano i referenti familiari a comunicare tempestivamente il disagio, anche a mezzo telefonico, rivolgendosi alla coordinatrice e/o all'educatore referente del proprio congiunto.

### ➤ **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE/GRADIMENTO**

Per migliorare la qualità del servizio offerto sono predisposti due strumenti di valutazione della soddisfazione, uno per famiglie, uno per il personale. I questionari vengono somministrati annualmente alle famiglie (vedi allegato A) e agli operatori (vedi allegato B) con lettera a mano contenente busta anonima per la risposta da inserire in apposita urna al centro.

I risultati dei questionari vengono valutati dal Consiglio Direttivo che predispone gli eventuali interventi migliorativi da attuare.

La relazione di sintesi viene condivisa con il Coordinatore, gli Operatori e le famiglie e affissa per 30 giorni in bacheca.

### **AGGIORNAMENTI**

Annualmente la presente Carta dei Servizi sarà integrata con il calendario di apertura, gli orari e qualsiasi altro aggiornamento che si rendesse necessario.

# Allegato A

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DI SERVIZI E PRESTAZIONE EROGATI DAL CDD di Barzanò - Anno

Gentile Famiglia,

con l'obiettivo di mantenere sempre una costante collaborazione con le famiglie dei nostri ospiti al fine di garantire un progetto di vita significativo, riteniamo importante conoscere il Vostro parere circa i servizi ricevuti. Vi saremmo grati se volessate rendere liberamente compilato il seguente questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che meglio risponde alla Vostra esperienza.

Il questionario deve essere reso in busta chiusa NON contrassegnata da alcun nome e/o simbolo **entro il giorno LUNEDÌ 2 DICEMBRE 2024.**

### 1.1 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

1.2 Come valutate le informazioni ricevute circa l'organizzazione del servizio (es. calendario, programmazione, mensa, etc.)?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

1.3 Come valutate il menù proposto dalla ditta UNION CHEF?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

**In caso di valutazione sufficiente o scarsa, vogliate cortesemente esplicitarne i motivi, Grazie.**

.....  
.....  
.....

### QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE

2.1 Con riferimento all'anno trascorso, come valutate **complessivamente** la qualità delle proposte erogate dal servizio?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

2.2 Nello specifico:

Area	OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
EDUCATIVA				
INFERMIERISTICA				
ASSISTENZIALE				
RIABILITATIVA				

2.3 Secondo Voi l'igiene personale del Vostro familiare viene curata in modo adeguato?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

2.4 Le necessità mediche del Vostro familiare vengono gestite adeguatamente? (es. segnalazione di malesseri, gestione interventi di pronto soccorso)

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

**In caso di valutazione sufficiente o scarsa, vogliate cortesemente esplicitarne i motivi, Grazie.**

.....  
.....  
.....

**QUALITA' DEGLI AMBIENTI**

**FAC-SIMILE**

3.1 Nello specifico:

	OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
Adeguatezza dei laboratori rispetto alle attività				
Grado di accoglienza con cui si presenta la struttura				

**In caso di valutazione sufficiente o scarsa, vogliate cortesemente esplicitarne i motivi, Grazie.**

.....  
 .....

**SICUREZZA**

4.1 Come valutate le procedure di sicurezza che il CDD adotta?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

**In caso di valutazione sufficiente o scarsa, vogliate cortesemente esplicitarne i motivi, Grazie.**

.....  
 .....

**PERSONALE**

5.1 Nello specifico:

	OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
Gestione delle attività				
Professionalità del personale				
Disponibilità del personale nei confronti della famiglia				
Fiducia riposta nel personale				
Cura e attenzione del personale alle esigenze di Vostro/a figlio/a				
Risposta del personale alle richieste avanzate dalla famiglia				
Disponibilità del personale in termini di attenzione e di ascolto				

**In caso di valutazione sufficiente o scarsa, vogliate cortesemente esplicitarne i motivi, Grazie.**

.....  
 .....

**PROGETTI PER IL FUTURO**

6.1 C'è interesse per le proposte di breve residenzialità? (SOGGIORNO MARINO, FINE SETTIMANA)

SÌ, MI INTERESSA

NO, NON MI INTERESSA

Suggerimenti eventuali

*FAC-SIMILE*

.....  
.....  
.....

I DATI RACCOLTI ED ELABORATI SARANNO RESI DISPONIBILI PRIMA DELLA CHIUSURA DEL 2024 ED ESPOSTI IN BACHECA.

## Allegato B

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DI SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATI DAL CDD di Barzanò -ANNO

Gentile Operatore,

con l'obiettivo di mantenere sempre una costante collaborazione, riteniamo importante conoscere il Suo parere al fine di migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro.

Le saremmo grati se volesse rendere debitamente compilato il seguente questionario ponendo una brucetta sul grado di soddisfazione che meglio risponde alla Sua esperienza.

Il questionario, una volta compilato, deve essere riposto nell'apposito contenitore che sarà collocato all'ingresso del piano 1, OPPURE INVIANDOLO VIA EMAIL TRAMITE LA CASELLA DI POSTA CDD OPERATORI

1.1 In linea generale, la sua esperienza di lavoro al CDD è da considerarsi:

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

1.2 Come valuta l'organizzazione del servizio?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

1.3 Con riferimento all'anno trascorso, come valuta complessivamente la qualità del suo lavoro?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

1.4 Come valuta la disponibilità dell'Associazione in termini di disponibilità e di ascolto?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

1.5 Come valuta la valorizzazione del suo contributo professionale?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

1.6 Come valuta la collaborazione tra le diverse figure professionali presenti nel servizio?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

1.7 Come valuta la disponibilità delle risorse strumentali (attrezzature, automezzi, strumentazioni varie)

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

2 Nel caso di risposte **sufficiente- scarsa**, la invitiamo ad elencare le criticità che interferiscono con la qualità dell'ambiente di lavoro

- 1 .....
- 2 .....
- 3 .....
- 4 .....



3.1 Si ritiene soddisfatto delle iniziative di formazione/aggiornamento?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA
--------	-------	-------------	--------

3.2 Suggestisca PROPOSTE FORMATIVE che ritiene importanti per sostenere la sua prestazione professionale nel servizio

1.....

2.....

3.....

La invitiamo a fornire, se lo desidera, osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare il servizio

.....  
.....  
*FAC- SIMILE*  
.....  
.....

I DATI RACCOLTI ED ELABORATI SARANNO RESI DISPONIBILI in sede di équipe.

<p style="text-align: center;"><b>MODULO DI RECLAMO E/O DI DISSERVIZIO</b> <b>C.D.D. Barzanò</b></p>
--

**GENTILE FAMILIARE,**  
qualora desiderasse esprimere un reclamo sul servizio offerto o segnalare un disservizio, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e spedirla o consegnarla direttamente alla Coordinatrice.

**NOME.....COGNOME.....**

**REFERENTE FAMILIARE DI .....**

**OGGETTO.....**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**FIRMA.....**

**DATA DI CONSEGNA DEL MODULO .....**

## Allegato D

<b>MODULO PER LA RICHIESTA DI ACCESSO AL FASCICOLO SOCIO SANITARIO</b>
--

Il sottoscritto ..... referente familiare  
dell'ospite.....

richiede di poter visionare il fascicolo socio-sanitario del proprio familiare

richiede copia del documento ..... estratto dal fascicolo  
socio-sanitario del proprio familiare

autorizza l'accesso al fascicolo socio sanitario del proprio familiare da parte di  
.....

Il Referente familiare

Il Coordinatore

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Luogo, Data.....

**MODULO DI CONSEGNA E DI PRESA VISIONE DELLA  
CARTA DEI SERVIZI**

**In data** \_\_\_\_\_

**Viene consegnata la C.d.S. del C.D.D.  
Aggiornata al mese di Gennaio 2025**

**alla Sig.ra/Sig.** \_\_\_\_\_

**in qualità di** \_\_\_\_\_

**del Sig/Sig.ra** \_\_\_\_\_

**ospite del Centro Diurno Disabili di  
Via Paladini, 3 Barzanò (Lc)**

**Per ritiro e presa visione**

\_\_\_\_\_