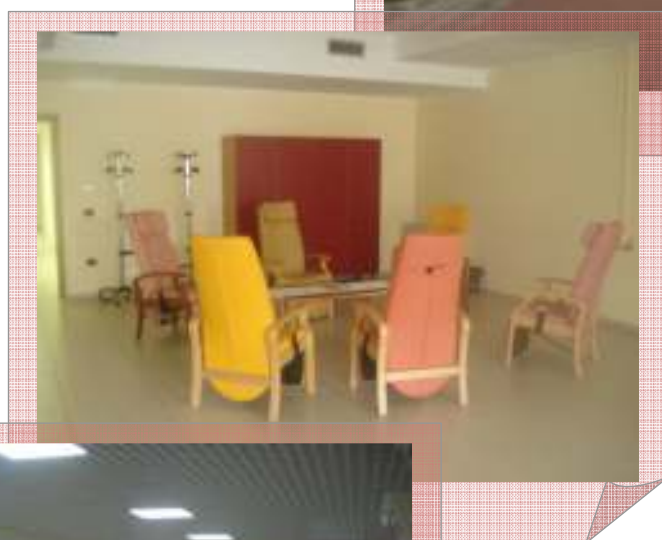


# Centro Diurno Disabili “Arcobaleno”

## *Carta Dei Servizi*



## *Carta Dei Servizi*

**ULTIMO AGGIORNAMENTO**  
29 agosto 2013



Vita

di GIOVANNA PERSICO

La vita....  
una piccola parola..  
ma un grande significato...  
la mia vita.  
Un susseguirsi di eventi,  
eventi che hanno segnato tutto il mio percorso...  
tanti ostacoli da superare,  
tante sofferenze,  
ma anche il ricordo di un'infanzia  
nonostante tutto piena di gioia.  
E in tutto questo  
un grazie particolare ai miei genitori,  
Persone che non si sono arresi davanti a nulla.....  
Che hanno fatto sempre in modo  
di rendermi uguale a tutti gli altri ;  
Di non farmi mai sentire il peso della malattia.  
Io....  
una farfalla a cui sono state spezzate le ali,  
ma che nonostante tutto ha sempre volato..  
volato sulle ali della vita,  
una vita che non mi ha dato tanto,  
ma che ringrazio di avere  
e se un giorno...  
qualcuno mi chiederà.... sei felice?  
Oggi...domani e sempre dirò....  
si che lo sono  
e lo sono senza riserve, senza rancori,  
perché la vita.... la mia vita é sacra  
e ringrazio qualcuno sopra di noi per avermela data.  
Ho riso.... ho pianto.... ho gridato  
quando avevo la rabbia verso di lui,  
ma poi mi sono fermata.... ho pensato...ho riflettuto...  
E mi sono detta.... non ho le ali?  
Pazienza camminerò a piccoli passi...  
E questi passi li ho fatti,  
poco a poco ho percorso chilometri,  
ho assaporato la vita a piene mani,  
ho combattuto e vinto,  
ho conosciuto la gioia di essere madre,  
una gioia immensa ed infinita  
che non tutti possono assaporare....  
sono fortunata molto fortunata...  
ho avuto tanto!  
Oggi a 44 anni posso dire grazie....  
grazie della vita che mi è stata data,  
la mia vita.....  
un dono Speciale.

Giovanna P.  
una persona disabile  
Ma con delle ali immense.

## PREMESSA

Il presente opuscolo costituisce la Carta dei Servizi del Centro Diurni Disabili Arcobaleno (per brevità “C.D.D. Arcobaleno”), un documento che permette di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il Centro persegue.

## PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO DISABILI

Il Centro Diurno Disabili Arcobaleno (realizzato grazie all’iniziativa della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. con sede in Cava Manara (PV), via Ferruccio Belli n.8, in condivisione con il Comune di Cava Manara e la ASL di Pavia) è una struttura integrata semi-residenziale che accoglie giornalmente soggetti con notevole compromissione dell’autonomia nelle funzioni elementari.

Il centro mira al miglioramento della qualità di vita della persona disabile nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione. Con l’obiettivo, da un lato, di sviluppare, pur nella consapevolezza dei limiti oggettivi, le capacità residue, dall’altro, di perseguire il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

A tale scopo il Centro offre, accanto ad una specifica e continua assistenza, interventi socio-educativi mirati e personalizzati.

Nel CDD dunque l’ospite trova una struttura di appoggio alla vita familiare, fatta di spazi educativi e ricreativi diversificati, che gli permette di rimanere in famiglia.

Il Centro è gestito con progetti educativi individualizzati per ogni utente inserito che vengono sempre condivisi con la famiglia o di chi ne fa le veci.

Il Coordinatore sarà a completa disposizione di tutti gli interessati che vorranno effettuare visite guidate per meglio conoscere le caratteristiche strutturali ed organizzative del Centro.

## I PRINCIPI ISPIRATORI

L’attività del C.D.D. Arcobaleno si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

### **Principio dell’eguaglianza e rispetto**

All’interno della nostra realtà, questo principio si configura come un’eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibile mirati e personalizzati, considerando l’UNICITA’ di ciascun individuo, nel rispetto di un benessere psico – fisico e sociale.

Pertanto la vita nel CDD si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

### **Principio dell'Imparzialità e Obiettività**

Ogni persona che opera all'interno del CDD, deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità del servizio il più possibile vicino all'immagine "di ciò che desidereremmo per un nostro caro.....".

Per ogni utente è previsto un piano individualizzato (P.A.I. – P.I.) con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie, sociali ed educative. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore

prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se i criteri adottati risultassero inefficaci e poco raggiungibili.

### **Diritto di Scelta**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane dei disabili che frequentano il Centro Diurno Disabili.

### **Principio di Partecipazione e rispetto della privacy**

La persona è la protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita del CDD. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione, un feed-back, tra Struttura e familiari.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy, in adempimento al D.lgs. 196/03 per il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro, sono previsti spazi regolamentati nei quali raccogliere osservazioni lamentele e/o suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il processo di "cambiamento sociale" che comporta l'inserimento presso una struttura semi-residenziale della persona disabile, pur operando secondo metodologie il più possibile accoglienti, umane e volte migliorare la qualità di vita.

## **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Tutte le prestazioni assistenziali ed educative erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi previsti siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio nello sviluppo delle attività del Centro Diurno.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

## **LA MISSION**

Gli obiettivi principali del Centro Diurno per Disabili possono essere così riassunti:

1. Garantire sostegno e sollievo alla famiglia della persona disabile.
2. Sviluppare la capacità funzionale residua della persona disabile.
3. Affrontare in maniera globale i problemi della persona disabile con interventi mirati e personalizzati.
4. Garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale.

In conclusione l'obiettivo generale è quello di tutelare e garantire il diritto alla migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche della persona disabile.

## **LA STRUTTURA**

È ubicata in ambito urbano con gli elementi essenziali per rendere varia, completa ed organizzata la vita degli Utenti. La struttura è in raccordo con l'organizzazione dei Servizi Sanitari dei zona e con quelli di carattere socializzante: attività culturali, ricreative, sportive e del tempo libero, si trova all'interno di una rete di pubblici trasporti che favoriscono la continuità dei rapporti familiari e sociali.

È stata realizzata nel rispetto di tutte le caratteristiche normative e funzionali previste dagli standard della Regione Lombardia.

### **L'Amministrazione**

Il CDD è amministrato dal Consiglio di Amministrazione, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

### **La Dirigenza**

Il Direttore di struttura è il responsabile della gestione tecnica ed amministrativa dell'Unità di offerta, è coadiuvato dal Direttore Sanitario, dal Coordinatore del CDD, dal Responsabile Infermieristico ai quali afferisce l'equipe rappresentata da tutte le figure professionali previste dalle normative vigenti, e adotta i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili.

## **Il Personale**

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni dei disabili del Centro Diurno con la massima professionalità.

E' rappresentato da:

medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, tecnici delle scienze motorie, psicologi, educatori professionali, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali, personale addetto all'amministrazione ed ai servizi generali.

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento agevolmente percepibile ed in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, riportante la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale come previsto dal D.lgs. 23 luglio 2004 n° 718334.

## **Orario di apertura**

Il CDD Arcobaleno osserva i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30, per 47 settimane all'anno con chiusure parziali nel mese di Agosto, nelle festività natalizie e pasquali.

## **Orario di apertura degli Uffici**

Ufficio informazioni: tutti i giorni compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00 Tel: 0382.557333;

Reception: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00;

Ufficio Relazioni con il Pubblico: dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal lunedì al sabato;

Uffici Amministrativi: dalle ore 8:30 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8:00 alle 12:00.

## **Orario Visite**

Ogni Utente può ricevere visite da parte di familiari e conoscenti, dalle ore 8:30 alle ore 16:30. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere. Per orari differenti su appuntamento con il coordinatore del servizio.

## I SERVIZI OFFERTI

### *Attività*

Le attività proposte mirano all'apprendimento di miglior abilità cognitive, logiche, astrattive e deduttive, abilità di autonomia personali, di comunicazione verbale e non verbale, abilità relazionali, grosso e fino motorie articolate in momenti di apprendimento individualizzato e di attività di gruppo.

Le aree di intervento indagate, in riferimento alla scheda S.I.D.I. (Scheda individuale del Disabile) sono:

- ✚ autonomia delle funzioni primarie: soddisfacimento dei bisogni primari e aspetti infermieristici.
- ✚ indicatori di mobilità: la capacità di spostamento autonoma in ambienti conosciuti e nuovi
- ✚ igiene personale e abbigliamento: mantenimento o acquisizione di capacità legate alla cura della persona
- ✚ alimentazione: livello di autonomia ad espletare le funzioni utili al nutrimento dell'organismo
- ✚ aspetti cognitivo comportamentali: vengono trattati tutti gli aspetti legati all'aggressività, alla comunicazione, all'intraprendenza e alla comunicazione sotto tutti i suoi aspetti.

### **Servizi**

Durante la frequenza del Centro verranno effettuate tutte le terapie farmacologiche previste.

#### **Servizi erogati compresi nella retta:**

- progetti assistenziali individualizzati definiti, dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- igiene e cura della persona;
- pranzo e merenda;
- riabilitazione psico-fisica;
- progetti educativi;
- assistenza psicologica agli utenti e alle famiglie.
- assistenza religiosa;
- portineria con centralino telefonico;
- servizio di consulenza in materia di Amministrazione di Sostegno, limitatamente al primo colloquio introduttivo; le condizioni per la fruizione di tale servizio sono regolate da apposito accordo tra le parti.

**Prestazioni non comprese nella retta:**

- servizi di trasporto dell'Utente da e per il Centro Diurno Disabili, inclusi quelli per eventuali visite mediche, esami, etc. verso l'esterno della struttura;
- uscite didattiche, culturali, ricreative ed ogni altro eventuale costo relativo ad attività esterne;
- servizio estetista, usufruibile al costo indicato nel listino prezzi esposto presso il locale parrucchiere/estetista; il relativo pagamento dovrà essere effettuato direttamente all'estetista;
- servizio parrucchiere, usufruibile al costo indicato nel listino prezzi esposto presso il locale parrucchiere/estetista; il relativo pagamento dovrà essere effettuato direttamente al parrucchiere;
- servizio lavanderia per abbigliamento personale;
- servizio di consulenza in materia di Amministrazione di Sostegno, escluso il primo colloquio introduttivo; le condizioni per la fruizione di tale servizio sono regolate da apposito accordo tra le parti.

***Giornata tipo dell'ospite***

Ore 8.30 accoglienza

Ore 9.30 inizio attività del mattino

Ore 11.00 pausa

Ore 11.15 ripresa attività

Ore 12.00 igiene personale

Ore 12.30 pranzo

Ore 14.30 inizio attività pomeridiane

Ore 16.30 uscita



## SERVIZIO MENSA

Per il servizio di confezionamento dei pasti è previsto il seguente standard:

Menù scelto in base alle normative stabilite del servizio nutrizionale dell' ASL di Pavia; è prevista in tale ambito la scelta di piatti differenti con variazione settimanale dei piatti offerti, e con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

I pasti vengono preparati nella cucina della struttura da personale qualificato.

Diete speciali: sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici – diabetici – neuropatici – etc...), celiaci.

## MENU' TIPO

### PRANZO

**PRIMO PIATTO**  
Piatto del giorno  
Riso o pasta all'olio  
Piatti frullati

**SECONDO PIATTO**  
Piatto del giorno  
Formaggi e affettati vari  
Carne frullata

**CONTORNI**  
n. 1 contorno caldo  
n. 1 contorno freddo  
purea di patate

**FRUTTA**  
A scelta tra due varietà di frutta fresca  
Mousse di frutta

**BEVANDE**  
Acqua minerale

### MERENDA

Tè, yogurt, biscotti, frutta fresca, mousse di frutta, succhi di frutta

### **Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

E' situato all'ingresso della struttura con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona. L'Ufficio è attivo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Ai fini di rispettare la normativa Regionale di riferimento è prevista una persona incaricata per le visite guidate nella struttura (direttore di struttura, responsabile infermieristico).

Si prevede che, a fronte della presentazione di istanze di miglioramento della qualità del servizio e delle prestazioni offerte, o per eventuali segnalazioni o reclami, l'U.R.P. risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 5 giorni dalla presentazione.

### **Servizio Lavanderia**

Il Centro Diurno Disabili offre un servizio di lavanderia interno a pagamento in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Tutti i capi che si intende mandare a lavare in lavanderia vengono etichettati con un numero di riconoscimento fornito dalla struttura.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

### **Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale**

Il servizio è svolto in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal personale responsabile garantendo l'igiene, la sanificazione cadenziale di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la struttura.

### **L'assistenza religiosa**

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote.

La messa verrà officiata una volta alla settimana presso la nostra cappella.

### **Il Volontariato**

Il C.D.D. Arcobaleno favorisce la presenza di persone che prestino la loro opera in forma volontaria, stipulando convenzioni con Associazioni di Volontariato iscritte in apposito Albo Regionale.

La Direzione concorda con i singoli volontari e con i responsabili dei gruppi il programma delle attività da svolgere d'intesa con il personale in servizio.

Le persone volontarie, prima di iniziare la propria attività in struttura, vengono adeguatamente formate ed indirizzate ad un'area specifica in base ai desideri ed attitudini dimostrate; in ogni caso non sono mai sostitutive del personale in servizio.

Tutte le persone che hanno accesso al C.D.D. Arcobaleno sono tenute al rispetto della privacy degli ospiti e pertanto è fatto assoluto divieto di divulgare notizie e dati riservati di cui venissero a conoscenza.

## **Il Silenzio e la Tranquillità**

Per non arrecare disturbo agli altri utenti, preghiamo di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione.

## **Il Fumo**

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

## **Destinatari**

Soggetti disabili adulti, residenti nella Regione Lombardia e in particolare nei Comuni aderenti al Consorzio Sociale Pavese, con handicap gravi e gravissimi, sia fisici che psichici, tali da compromettere in modo rilevante la loro autonomia anche nelle funzioni più semplici della vita quotidiana. Vengono accolte persone di età superiore ai 18 anni fino a 65 anni.

In casi eccezionali possono essere accolte persone in minore età solo se in presenza delle seguenti condizioni, rif. D.lgs. n°7/18334 del 23 luglio 2004:

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

## **LA RETTA**

La retta, per gli utenti convenzionati di cui alla Convenzione sottoscritta tra Consorzio Sociale Pavese ed Ente Gestore, viene ripartita tra il Consorzio Sociale Pavese da un lato (per la parte socio-assistenziale) e l'Utente o il Comune di residenza dell'Utente dall'altro (per la residua parte), a titolo di compartecipazione, in base alle tabelle I.S.E.E. come segue:

- € 23,80 al giorno a carico del Consorzio Sociale Pavese;

- € 7,20 al giorno a carico del Comune di residenza dell'Utente o a carico dell'Utente, a titolo di compartecipazione, in base alle tabelle I.S.E.E..

Il pagamento della retta da parte dell'Utente, a titolo di compartecipazione, è dovuto con cadenza mensile e deve essere effettuato entro il decimo giorno successivo al mese di competenza.

La retta può subire variazioni durante la frequenza.

## CONVENZIONI ED EVENTUALI COLLABORAZIONI

E' in atto una convenzione tra il Consorzio Sociale Pavese (al quale afferiscono i comuni di: Cava Manara, Pavia, Carbonara al Ticino, Mezzana Rabattone, S. Genesio ed Uniti, S. Martino Siccomario, Sommo, Torre d'Isola, Travacò Siccomario, Villanova d'Ardenghi, Zerbolò, Zinasco) e la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. per la gestione del Centro Diurno Disabili e per la definizione degli oneri.

### MODALITA' DI ACCOGLIENZA,

### PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

#### Accesso

L'accesso può avvenire su richiesta della famiglia, di un genitore o del tutore / curatore / amministratore di sostegno dell'interessato o su segnalazione da parte di altro servizio che ha in carico il disabile (ASL o altro) e si svolge attraverso più fasi.

Inizialmente i familiari incontrano il Responsabile del Centro, il quale illustra loro il funzionamento del servizio, i progetti educativi e i percorsi specifici che li caratterizzano.

In questa fase il Responsabile esplora le motivazioni sottese alla richiesta di accoglimento e informa la famiglia sulle procedure di accesso al servizio:

la famiglia del disabile, mediante i servizi sociali del Comune di residenza, inoltra la richiesta di inserimento presso il C.D.D. Arcobaleno, che valuterà la congruità della stessa in base alla documentazione clinica-sociale-educativa allegata alla domanda.

La valutazione sarà compiuta dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo e dal Coordinatore Educativo, con comunicazione del riscontro sia positivo che negativo a chi ha inoltrato la domanda.

Nel caso di responso positivo, il C.D.D. ne darà comunicazione alla famiglia e al Comune di residenza dell'Utente, provvedendo alla programmazione dell'ingresso del disabile.

Al momento dell'ingresso, i familiari e il nuovo utente verranno accolti dalle seguenti figure professionali:

- **Medico:** compila la cartella clinica con la raccolta dell'anamnesi remota e presente ad esame obiettivo.
- **Infermiere professionale:** rileva i bisogni primari e i dati di pertinenza infermieristica per la compilazione della cartella infermieristica e del PAI (Piano Assistenziale Individuale).
- **Coordinatore educativo:** raccoglie notizie a carattere socio-educativo per la compilazione del PI (Progetto Individuale) annuale. Tutta l'equipe Socio Sanitaria, Socio Assistenziale, Educativa e Riabilitativa, compilerà entro otto giorni il Piano Di Assistenza Individuale con presa visione da parte del Familiare e/o Tutore.

Al momento dell'accoglienza verrà consegnata ai familiari la modulistica interna. (autorizzazioni ad uso interno, autorizzazioni alla somministrazione dei farmaci, questionario di soddisfazione e modulo per il rilascio del consenso informato per il F.S.E.).

Contestualmente alla presa in carico, dovrà essere sottoscritto il contratto di ingresso, che regola i rapporti economici e giuridici tra le parti. Nel caso in cui non vi sia l'immediata disponibilità di posto presso la Struttura, la domanda dell'utente viene inserita nella lista di attesa (vedi successivo punto relativo alla gestione della lista di attesa).

### **Dimissioni**

In caso di dimissioni volontarie, queste dovranno essere comunicate all'Ente Gestore con almeno quindici giorni di preavviso; in difetto, sarà dovuta comunque la retta giornaliera, fino al limite di quindici giorni. In caso di dimissione dell'ospite per il suo rientro in famiglia o per il trasferimento in altra struttura socio assistenziale o sanitaria, a seguito di sua espressa richiesta o di richiesta da parte dei familiari, verrà compilata e consegnata una esauriente relazione, indirizzata al medico di famiglia o all'equipe assistenziale della struttura accogliente, contenente il percorso assistenziale effettuato e tutte le informazioni necessarie per il prosieguo della assistenza

Eventuali dimissioni d'ufficio potranno essere disposte solo per particolari gravi motivi dai Responsabili e dell'Ente Gestore, da comunicarsi con preavviso di almeno dieci giorni alla famiglia ad un genitore o tutore / curatore / amministratore di sostegno. Si procederà alla dimissione dell'ospite determinata dalle mutate condizioni sanitarie dello stesso, o in caso di ritardo o non avvenuto pagamento della retta, informando sempre i familiari e/o le persone di riferimento. In tal caso l'ente gestore si attiverà perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dalla Asl.

### **Gestione lista di attesa**

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto l'utente accede alla lista d'attesa che viene gestita secondo criteri di equità e trasparenza.

I criteri che verranno seguiti saranno:

- data di richiesta d'ingresso;
- territorialità;
- gravità della diagnosi (complessità di gestione a domicilio dell'utente);
- rete sociale.

Al Centro Diurno Disabili sono ammesse con priorità le persone disabili residenti nell'ambito territoriale previsto dal Consorzio Sociale Pavese, comprendente i Comuni di: Cava Manara, Pavia, Carbonara al Ticino, Mezzana Rabattone, S. Genesio ed Uniti, S. Martino Siccomario, Sommo, Torre d'Isola, Travacò Siccomario, Villanova d'Ardenghi, Zerbolò, Zinasco.

## **STANDARD DI QUALITA'**

### **Lavoro per Progetti Individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni della persona disabile per valutare la loro situazione psico-fisica e relazionale, il tutto fatto insieme alla famiglia di appartenenza. Dopo una fase di osservazione e di rilevamento dati si procede alla definizione di un preciso progetto operativo al fine di migliorare la qualità della vita dell'ospite.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di benessere sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'ospite.

### **Formazione del Personale**

Tutte le figure professionali presenti presso il CDD sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della Struttura vengono organizzati corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

### **Strumenti di valutazione**

Almeno una volta all'anno agli utenti o alle famiglie e agli operatori viene richiesto di compilare un questionario in forma anonima al fine di rilevare il grado della soddisfazione dei servizi e dell'attività lavorativa. Successivamente viene effettuata la socializzazione per determinare i punti di forza e di debolezza e concretizzare una linea di indirizzo volta al miglioramento continuo dell'assistenza e delle attività erogate.

### **Attuazione D.Lgs.81/2008**

Il C.D.D. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli utenti presenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone del Centro Diurno.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

## **Il Codice Etico ed il Modello Organizzativo**

Tutti i servizi erogati dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. per il C.D.D., sin qui descritti, si ispirano nei rapporti con i fornitori, con i dipendenti, nonché con tutte le figure professionali che vi collaborano a vario titolo, ai principi e valori fondamentali contenuti ed indicati nel CODICE ETICO di cui la Cooperativa Arcobaleno si è dotata, in ottemperanza alle disposizioni legislative vigenti.

Il Decreto Legislativo 231/2001 e successive modifiche ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica (definite enti), in conseguenza di reati commessi o tentati nell'interesse o a loro vantaggio da soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria.

Al fine di prevenire l'evenienza che vengano commessi (o anche solamente tentati) i fatti di reato contemplati dal decreto, l'Ente Gestore ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo approvato dal C.d.A.

Il Codice Etico ed il Modello Organizzativo 231 sono documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti e di tutti coloro che a vario titolo cooperano con la Cooperativa.

L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legittimerà la Cooperativa a prendere le dovute misure sanzionatorie.

### **Modulistica**

Fac simile modulo segnalazioni e suggerimenti (vedi allegato n°1)

Fac simile questionario rilevazione soddisfazione utenti (vedi allegato n°2)

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

SEGNALANTE

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

Via \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

---

---

Descrizione dei fatti:

---

---

---

Eventuali suggerimenti:

---

---

N° Progressivo segnalazione \_\_\_\_\_

Operatore che ha raccolto la segnalazione

---

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 autorizzo il CDD Arcobaleno al trattamento dei dati personali.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gentile Signore/a

al fine di migliorare i nostri servizi e di offrire uno standard di qualità sempre maggiore, in maniera tale da poter essere sempre più vicini ai bisogni degli ospiti, le chiediamo di formulare le sue impressioni sui servizi da noi erogati.

Il questionario è assolutamente anonimo, pertanto potrà liberamente esprimere le proprie opinioni.

La preghiamo, di depositare il questionario nell'apposito contenitore ubicato presso il CDD e di provvedere cortesemente all'inoltro non oltre il giorno \_\_\_\_\_

**Utente**                       **Familiare**                       **Altro**

Indichi il proprio indice di gradimento, barrando la voce, che meglio esprime la sua opinione (una sola preferenza per ogni punto).

### SERVIZI GENERALI

#### **1. L'accoglienza in struttura è stata:**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

#### **1a. Le prestazioni dei nostri uffici amministrativi le sono sembrate:**

- Ottime
- Buone
- Sufficienti
- Insufficiente
- Non so

#### **1b. Ritene il confort del CDD:**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Non sufficiente
- Non so

**1c. Valuta l'illuminazione e la temperatura:**

- Ottime
- Buone
- Sufficienti
- Non sufficienti
- Non so

**1d. Valuta la segnaletica della struttura:**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Non sufficiente
- Non so

**SERVIZI ALBERGHIERI**

**2. Ritieni la qualità e la preparazione del cibo:**

- Ottime
- Buone
- Sufficienti
- Insufficiente
- Non so

**2a. Valuta la pulizia all'interno del CDD (sala da pranzo, palestra, ingresso... ecc.):**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

**ASSISTENZA MEDICA**

**3. Giudica la presenza del medico presso il CDD:**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

**3a. Considera l'informazione medica ed il servizio medico in generale:**

- Ottimi
- buoni
- Sufficienti
- Insufficienti
- Non so

**ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

**4. Giudica la presenza dell'infermiere professionale presso il CDD:**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

**4a. Considera l'informazione infermieristica ed il servizio in generale:**

- Ottimi
- Buoni
- Sufficienti
- Insufficienti
- Non so

**ASSISTENZA OSS/ASA**

**5. Ritiene l'assistenza all'Utente soprattutto con riguardo all'igiene personale:**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

**5a. Valuta la prontezza del personale (OSS-ASA) in caso di chiamata, cortesia e disponibilità :**

- Ottime
- Buone
- Sufficienti
- Insufficienti
- Non so

## **INTERVENTO FISIOTERAPICO**

### **6. Giudica l'intervento fisioterapico:**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

## **RELAZIONE E COMUNICAZIONE**

### **7. Ritieni il comportamento del personale per quanto attiene rispetto e gentilezza**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

### **7a. Valuta la presenza dello psicologo all'interno del CDD?**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

### **7b. Valuta la disponibilità del Coordinatore nei colloqui telefonici:**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

### **7c. Ritieni il servizio "Sportello Famiglie" presente all'interno del CDD**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

### **7d. Ha avuto modo di usufruire personalmente del servizio "Sportello Famiglie".**

- Sì
- No

**7e. Valuta la comunicazione con il Centro in termini di chiarezza e completezza:**

- Ottimi
- Buoni
- Sufficienti
- Insufficienti
- Non so

**7f. Giudica in termini di utilità il “Comitato dei Parenti”:**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

### **PROPOSTE EDUCATIVE DEL CENTRO**

**8. Ritiene le attività proposte dal CDD:**

- Ottime
- Buone
- Sufficienti
- Insufficienti
- Non so

**8a. Le attività extra proposte dal CDD sono:**

- Ottime
- Buone
- Sufficienti
- Insufficienti
- Non so

**8b. Adeguati agli obiettivi educativi concordati con l’equipe in modo:**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

### **I TEMPI DEL CENTRO**

**9. L’orario del centro è nella durata complessiva:**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

**9a. Adeguatezza rispetto all'orario di apertura in modo:**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

**9b. Adeguato rispetto all'orario di chiusura in modo:**

- Ottimo
- buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non so

**Come è venuto a conoscenza del CDD Arcobaleno?**

- Amici conoscenti
- Sito ASL
- Stampa Locale
- Altro
- Non so

**Il tempo di permanenza presso il CDD è nel complesso soddisfacente?**

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla
- Non so

**Consiglierebbe il CDD Arcobaleno ad un suo amico/conoscente?**

- Si
- No
- Non so

**Quali sono gli aspetti che maggiormente gradisce?**

.....

.....

.....

.....

**Quali sono gli aspetti che ritiene più negativi?**

.....

.....

.....

**Ha suggerimenti ulteriori da offrirci?**

.....

.....

.....