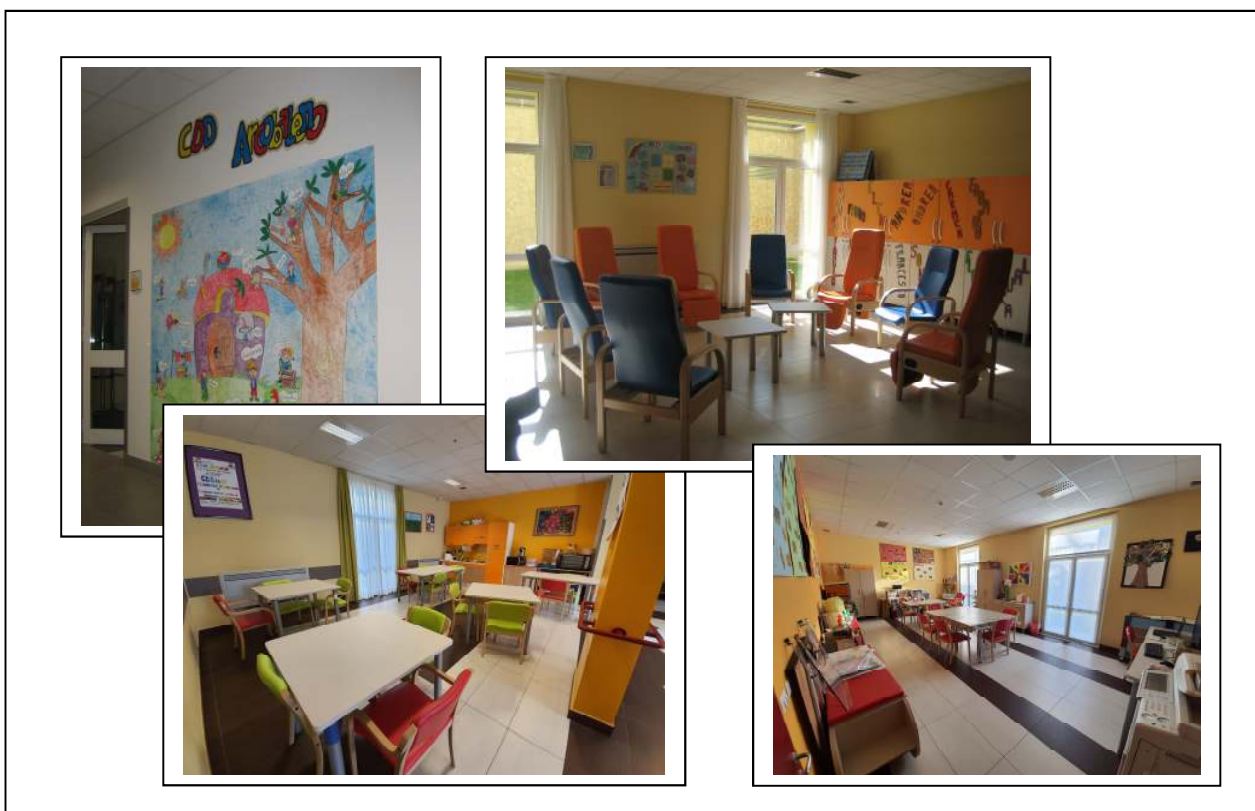




# Centro Diurno Disabili

## Arcobaleno

### Carta Dei Servizi



REVISIONE N°5

ULTIMO AGGIORNAMENTO LUGLIO 2022

## Sommario

<b>PREMESSA</b> .....	4
<b>PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO DISABILI</b> .....	4
<b>I PRINCIPI ISPIRATORI</b> .....	5
<b>Principio dell'eguaglianza e rispetto</b> .....	5
<b>Principio dell'Imparzialità e Obiettività</b> .....	5
<b>Diritto di Scelta</b> .....	5
<b>Principio di Partecipazione e tutela della privacy</b> .....	6
<b>Principio di Efficacia ed Efficienza</b> .....	6
<b>LA MISSION FINALITA' ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO C.D.D.</b> .....	7
<b>LA STRUTTURA</b> .....	8
<b>L'Amministrazione</b> .....	8
<b>La Dirigenza</b> .....	8
<b>Il Personale</b> .....	8
<b>Orario di apertura</b> .....	9
<b>Orario di apertura degli Uffici</b> .....	9
<b>Orario Visite</b> .....	9
<b>ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI</b> .....	10
<b>Attività</b> .....	10
<b>Servizi</b> .....	11
<b>Servizi erogati compresi nella retta:</b> .....	11
<b>Prestazioni non comprese nella retta:</b> .....	11
<b>Giornata tipo del servizio</b> .....	12
<b>SERVIZIO MENSA</b> .....	13
<b>MENU' TIPO</b> .....	14
<b>Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)</b> .....	15
<b>Servizio Lavanderia</b> .....	15
<b>Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale</b> .....	15
<b>L'assistenza religiosa</b> .....	16

<b>Il Volontariato</b> .....	17
<b>Destinatari</b> .....	18
<b>CONVENZIONI ED EVENTUALI COLLABORAZIONI</b> .....	19
<b>MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI</b> .....	20
<b>Accesso al Servizio</b> .....	20
<b>Dimissioni</b> .....	22
<b>Gestione lista di attesa e graduatorie di ammissione</b> .....	22
<b>STANDARD DI UALITA'</b> .....	24
<b>Lavoro per progetti Individualizzati</b> .....	24
<b>Formazione del Personale</b> .....	24
<b>Strumenti di valutazione</b> .....	24
<b>Attuazione D.Lgs.81/2008</b> .....	25
<b>Il Codice Etico ed il Modello Organizzativo</b> .....	25
<b>Modulistica</b> .....	26
<b>MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI</b> .....	27

## **PREMESSA**

Il presente opuscolo costituisce la Carta dei Servizi del Centro Diurno 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 l'ATS di Pavia) è una struttura integrata semi-residenziale diurna, che accoglie giornalmente persone con disabilità gravi e gravissime.

Il Centro ha come scopo il miglioramento della qualità di vita della persona disabile, nella prospettiva di una sua progressiva e costante integrazione sociale.

Il Centro offre, accanto ad una specifica e continua assistenza, interventi socio-educativi mirati e personalizzati, attività motorie, rieducative e riabilitative.

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, i modelli di intervento saranno 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 C.D.D. si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

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

Ogni persona che opera all'interno del C.D.D., deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività.

Per ogni utente è previsto un piano assistenziale individualizzato (P.A.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**

Come cita l'articolo 32 della Costituzione "La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana

A ogni persona, viene riconosciuta, stimolata e promossa la propria autonomia.

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 tutela della privacy**

All'interno del C.D.D. viene favorita la partecipazione attiva delle persone con disabilità, coinvolgendo inoltre i famigliari condividendo con loro informazioni sugli obiettivi per instaurare una continua e forte relazione tra struttura e famiglie.

È sempre garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy, in adempimento al Regolamento EU n°679/216 per il trattamento dei dati personali per la tutela 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 utenti da un lato e tra operatori 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.

### **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Tutte le prestazioni assistenziali ed educative erogate mirano ad essere 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 FINALITA' ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO C.D.D.

Il C.D.D. Arcobaleno si propone diverse finalità:

1. Garantire sostegno diurno alla famiglia della persona con disabilità.
2. Sviluppare la capacità funzionale residua della persona disabile, fornendole **sostegno educativo**.
3. Recupero, mantenimento e sviluppo funzionale delle capacità e delle autonomie.
4. Affrontare in maniera globale i problemi della persona disabile con interventi mirati e personalizzati, attraverso ascolto, relazione e comunicazione.

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

## **LA STRUTTURA**

È ubicata in ambito urbano, in raccordo con i Servizi Sanitari di zona e con quelli a carattere socializzante come le: attività culturali, ricreative, sportive e del tempo libero; inoltre 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 C.D.D. 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 C.D.D., 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, è costantemente aggiornato e risponde ai bisogni degli iscritti al Centro Diurno con la massima professionalità.

È costituito da:

Medici, Infermieri professionali, Fisioterapisti, Tecnici delle scienze motorie, Psicologi, Educatori professionali, Operatori socio sanitari, Ausiliari socio assistenziali, Fisiatra, Dietista, 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.G.R. 23 luglio 2004 n° 7/18334.

### **Orario di apertura**

Il C.D.D. 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 e nelle festività natalizie e nelle festività nazionali.

### **Orario di apertura degli Uffici**

Ufficio informazioni: tutti i giorni compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00 Tel: 0382.557311;

Uffici Amministrativi: dalle ore 8:00 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

### **Orario Visite**

Ogni Utente può ricevere visite da parte di familiari e conoscenti, dalle ore 8:30 alle ore 16:30.

È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere o su appuntamento con il Coordinatore del servizio al numero 0382.5573144.

## ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI

### Attività

Nelle attività, 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.

L'intervento educativo e riabilitativo si attua sia all'interno di piccoli gruppi di lavoro, sia attraverso rapporti individuali con gli utenti, articolando ogni giorno più attività e più laboratori contemporaneamente. Il lavoro si svolge quotidianamente sia all'interno della struttura, sia al suo esterno e in luoghi diversi (nel periodo estivo, ad esempio, si organizzano attività presso la piscina esterna convenzionata).

## **Servizi**

Durante la frequenza al Centro verranno somministrate tutte le eventuali terapie farmacologiche previste.

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

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale della persona disabile;
- 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 estetista; il relativo pagamento dovrà essere effettuato direttamente all'estetista;
- servizio parrucchiere, usufruibile al costo indicato nel listino prezzi esposto presso il locale parrucchiere; 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 del servizio**

- Ore 8.30 - 9.30 Accoglienza
- Ore 9.30 - 11.30 Attività/assistenza
- Ore 11.30 - 12.00 Preparazione pranzo, igiene utenti, igiene utenti dipendenti
- Ore 12.00 - 13.00 Pranzo
- Ore 13.00 - 13.30 Igiene cavo orale
- Ore 13.30 - 14.30 Attività comune
- Ore 14.30 - 16.00 Attività/assistenza
- Ore 16.00 - 16.30 Preparazione e uscita

## SERVIZIO MENSA

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

- menù elaborato in base alle indicazioni date dal Servizio di Nutrizione e Dietetica dell'ATS di Pavia e in base ai L.A.R.N. (Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti) proposti dalla S.I.N.U. (Società Italiana di Nutrizione Umana). È prevista in tale ambito la scelta di proposte differenti con variazione periodica dei piatti offerti, e con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari. I menù sono stagionali a rotazione settimanale.
- preparazione dei pasti nella cucina interna della struttura da personale qualificato.
- diete speciali: sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici — diabetici — neuropatici — etc..

## 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. I contorno caldo  
n. I 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.)**

È 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, Coordinatore del C.D.D., 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, 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 (4,50 euro al kg) 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, dei tendaggi e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna, mentre le divise del personale sono lavate e sanificate internamente.

## **Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale**

La pulizia all'interno del C.D.D. è svolta in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal responsabile del servizio, garantendo l'igiene, la sanificazione cadenziale di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la struttura.

## **L'assistenza religiosa**

Per gli appartenenti alla religione cattolica, il servizio religioso è garantito da un sacerdote; la messa viene officiata una volta alla settimana presso la nostra cappella.

Gli ospiti aderenti ad altre religioni, nel rispetto di ogni convinzione religiosa, possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.



## **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 preparate 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 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 disabilità gravi e gravissime, sia fisiche che psichiche, tali da compromettere in modo rilevante la loro autonomia anche nelle funzioni più semplici della vita quotidiana. Vengono accolte persone con disabilità di età superiore ai 18 anni fino a 65 anni.

In casi eccezionali possono essere accolte persone con disabilità in minore età solo se in presenza delle seguenti condizioni, rif. DGR 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'ATS 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 e l'Utente o il Comune di residenza dell'Utente dall'altro, a titolo di compartecipazione, in base alle tabelle I.S.E.E. previste dai Comuni.

Le rette attualmente in vigore, approvate dal Consiglio di Amministrazione, sono le seguenti:

- € 38,00 per gli utenti afferenti al Consorzio Sociale Pavese
- € 43,00 per gli utenti ordinari afferenti ai Comuni fuori dall'ambito del Consorzio Sociale Pavese

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. Eventuali variazioni saranno comunicate preventivamente dall'ente gestore.

## **CONVENZIONI ED EVENTUALI COLLABORAZIONI**

È 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 al Servizio**

L'accesso al servizio può avvenire su richiesta della famiglia (ad es. di un genitore) o del tutore / curatore / amministratore di sostegno dell'interessato o su segnalazione da parte di altro servizio che ha in carico la persona disabile (ATS 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 della persona disabile, con l'eventuale supporto dei 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 da una equipe costituita dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo e dal Coordinatore Educativo, con successiva comunicazione dell'esito sia positivo che negativo a chi ha inoltrato la domanda;
- Nel caso di esito positivo, il C.D.D. ne darà immediata comunicazione alla famiglia ed eventualmente al referente del Servizio Sociale del Comune di residenza dell'Utente. Si provvederà poi alla programmazione dell'ingresso della persona 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 e fornisce tutte le informazioni per l'eventuale rilascio del consenso informato alle cure.

**Infermiere professionale:** rileva i bisogni primari e i dati di pertinenza infermieristica per la compilazione della cartella infermieristica e del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

**Coordinatore educativo:** raccoglie notizie a carattere socio-educativo per la compilazione del PI (Progetto Individuale) annuale.

**Psicologa:** raccoglie dati inerenti all'anamnesi familiare.

Tutta l'equipe Socio Sanitaria, Socio Assistenziale, Educativa e Riabilitativa, compilerà entro la prima settimana dalla data dell'ingresso 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).

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 e alle graduatorie di ammissione).

## **Dimissioni**

In caso di dimissioni volontarie, queste dovranno essere comunicate alla Direzione Amministrativa con almeno trenta (30) 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 dell'assistenza.

Eventuali dimissioni potranno essere disposte d'ufficio dall'Ente Gestore solo per particolari gravi motivi di carattere personale, ambientale e strutturale, da comunicarsi tempestivamente alla famiglia o tutore, curatore, amministratore di sostegno, secondo le modalità indicate nel contratto di ingresso. Si procederà alla dimissione dell'ospite determinata dalle mutate condizioni sanitarie dello stesso, o in caso di reiterati e gravi ritardi o di insolvenza nel pagamento della retta, informando sempre i familiari e/o le persone di riferimento. In ogni caso l'ente gestore si attiverà perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di residenza e dalla ATS competente per territorio.

## **Gestione lista di attesa e graduatorie di ammissione**

L'inserimento dell'utenza presso il Centro Diurno Disabili è subordinato alla effettiva disponibilità di posti liberi e alla rispondenza del soggetto ai criteri di ammissibilità.

Nel caso in cui non ci sia disponibilità di posti per l'inserimento immediato, la domanda di ammissione viene inserita in una apposita lista di attesa a punteggio, che viene gestita secondo criteri di equità e trasparenza.

Per la stesura della graduatoria verranno presi in esame i criteri riportati alla tabella seguente, ai quali sono attribuiti diversi punteggi (da 1 a 4):

Territorialità:	da 1 a 4 punti
Data presentazione domanda di ammissione:	da 1 a 4 punti
Contesto familiare e socio — ambientale:	da 1 a 4 punti
Gravità del soggetto	da 1 a 4 punti

Al Centro Diurno Disabili sono ammesse con priorità le persone con disabilità 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.

Dopo una fase di osservazione e di rilevamento dati si procede alla definizione di un preciso progetto personalizzato al fine di migliorare la qualità della vita dell'utente.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato.

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

### **Formazione del Personale**

Tutte le figure professionali presenti presso il C.D.D. 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 degli utenti ed agli operatori viene richiesto di compilare un questionario in forma anonima (di cui si riporta un fac-simile in calce alla presente Carta dei Servizi) al fine di



rilevare il grado di soddisfazione dei nostri servizi e dell'attività lavorativa. Successivamente, viene effettuata la valutazione dei dati emersi per determinare i punti di forza, di debolezza e concretizzare una linea di indirizzo volta al miglioramento continuo dell'assistenza e delle attività erogate. I dati raccolti, vengono poi presentati e condivisi in apposite riunioni congiunte con i familiari degli utenti ed il Personale.

### **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 Regolamento UE 679/2016 autorizzo il CDD Arcobaleno al trattamento dei dati personali.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_