



# Carta del Servizio

ultimo aggiornamento: Marzo 2020

## **PERCHE' LA CARTA DEL SERVIZIO**

La Carta del Servizio C.D.D. (Centro Diurno Disabili) "DoDiesis", ex C.S.E. (Centro Socio Educativo) di Suzzara, gestito dalla cooperativa C.H.V., riteniamo sia un importante strumento di presentazione al territorio delle finalità, dell'organizzazione e delle proposte del servizio.

Crediamo sia giustamente finito il tempo in cui bastava occuparsi di disagio sociale e disabilità per avere automaticamente dal territorio un riscontro positivo sull'indispensabilità della propria funzione sociale. In altri termini riteniamo sia importante fornire agli utenti attuali e futuri, agli enti locali, agli eventuali

sostenitori e volontari, strumenti per valutare la qualità delle azioni del Centro diurno disabili, l'efficienza e l'efficacia del suo operare, offrendo così più concrete possibilità di scelta.

Crediamo inoltre che anche per i soggetti che hanno partecipato alla stesura della presente carta dei servizi (famiglie, cooperativa, associazione, operatori) si sia trattato di un importante momento di riflessione su aspetti che a volte, presi dall'operatività quotidiana, vengono poco discussi e dati per scontati.

## **BREVE STORIA DEL CDD**

Il Centro Diurno Disabili (ex Centro Socio Educativo) di Suzzara inizia le sue attività nel febbraio del 1987, su iniziativa della Cooperativa C.H.V., costituita l'anno precedente dalla Associazione Territoriale di Coordinamento Handicappati e Volontari. Attiva già da diversi anni nel campo della sensibilizzazione ai temi dell'integrazione (scolastica, sociale e lavorativa) dei portatori di handicap, l'associazione si pose l'obiettivo di passare ad una dimensione operativa attraverso la gestione di servizi. A tal fine si costituì la cooperativa che tuttora mantiene un legame stretto con l'associazione originaria. All'interno di questo processo si individuò la mancanza nel comprensorio di un CSE, struttura diurna prevista dalla Regione in ogni territorio già dal 1980. Attraverso un confronto con l'allora USSL 49, (Suzzara, Gonzaga, Motteggiana, Pegognaga, San Benedetto Po, Moglia), furono individuati la struttura

(l'ex scuola materna di Riva di Suzzara) e gli utenti iniziali, definite le procedure organizzative, delineato il progetto complessivo e la filosofia organizzativa e culturale di fondo.

Da allora molti anni sono passati; dagli iniziali 5 utenti, attualmente frequentano il servizio venti adulti portatori di handicap, e l'équipe iniziale si è notevolmente allargata e modificata quanto a personale e qualifiche professionali. La struttura iniziale è stata sostituita da una più adeguata e si sono cambiate ed arricchite le attività educative.

Ma pur all'interno di questi cambiamenti ci sembra che l'ispirazione iniziale sia rimasta la stessa: offrire alle persone che frequentano il Centro uno spazio educativo che si sforza di accogliere le

differenti capacità con rispetto e condivisione, un luogo non chiuso e artificiale ma in grado di essere in dialogo costante con persone e ambienti del territorio.

Ciò che si vuole offrire è un servizio che scommette la propria offerta sociale non selezionando le proposte educative in base ai differenti livelli di capacità, non emarginando quindi, ma tendendo a redistribuire possibilità e opportunità a tutti coloro che lo frequentano.

Attualmente i posti accreditati a contratto sono venticinque.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La sede del Centro diurno disabili è ubicata a Suzzara, in via Democrito 13/a, nella zona del nuovo ospedale in un'area quindi abbastanza centrale e in consistente espansione negli ultimi anni.

La costruzione di proprietà della cooperativa C.H.V. è stata resa possibile grazie ad una generosa donazione di un benefattore originario di Suzzara e alla mobilitazione di tutta la cittadinanza. Inaugurata nel 1994 è disposta su un unico piano senza barriere architettoniche e con un ampio spazio esterno adibito a giardino e attività conviviali. Internamente è composta da un ampio sala polivalente, una serie di spazi adibite a laboratori e attività varie, due sale mensa e uno spazio cucina per la produzione interna dei pasti.

I servizi accessori, oltre a quelli igienici, consistono in un magazzino, una dispensa, due garage; inoltre vi è un piano superiore che dispone di un piccolo appartamento, utilizzato in passato per lo svolgimento di alcuni momenti di attività educative ed attualmente come eventuale residenza per eventuali volontari in servizio civile.

Anche in ragione della sua recente costruzione e della particolare attenzione data dalla cooperativa CHV nelle opere manutentive e migliorative, la struttura risulta rispondente alle norme delle più recenti disposizioni legislative.

La struttura è accreditata per 25 posti.

## **COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

In treno: la stazione di Suzzara è collegata con Ferrara, Mantova, Modena, Parma.

Il CDD dista circa due km dalla stazione ferroviaria.

In autobus: Suzzara può essere raggiunta con autobus provenienti da Reggio Emilia e Mantova e relative province.

Il CDD dista circa due km dalla fermata.

## **FINALITA' DEL SERVIZIO**

Le finalità del Centro Diurno Disabili sono essenzialmente le seguenti:

- ✓ offrire ad ogni utente la possibilità di sviluppo, valorizzazione e mantenimento delle capacità cognitive, motorie e relazionali, attraverso una programmazione individuale degli interventi,
- ✓ consentire ad ogni utente delle occasioni di socializzazione nel territorio,
- ✓ offrire alle famiglie la possibilità di svolgere serenamente le proprie attività di lavoro e lo svolgimento delle attività quotidiane,
- ✓ sviluppare nel territorio una cultura laica della diversità e dell'integrazione sociale.

## **ORGANIZZAZIONE**

Il Centro diurno disabili è un servizio diurno rivolto a portatori di handicap grave; ad esso si accede dopo l'assolvimento dell'obbligo scolastico.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 16.

L'équipe educativa è attualmente costituita da:

- n° 1 responsabile
- n° 7 educatori
- n° 2 operatore socio-sanitaria
- n° 3 ausiliari socio assistenziali
- n° 1 infermiere professionale

L'équipe è affiancata da un medico responsabile sanitario e da una fisioterapista.

Come verrà meglio specificato in seguito, per ogni utente frequentante il CDD, viene predisposto un progetto individualizzato, periodicamente verificato, che si attua attraverso due momenti principali: la relazione educativa (individualizzata o di piccolo gruppo a seconda dei casi) e la partecipazione ad attività educative.

Per quanto concerne queste ultime, il Centro diurno disabili offre differenti tipologie di attività divise in diverse aree:

### **➤ AREA DELL'AUTONOMIA PERSONALE**

Per il raggiungimento dell'obiettivo riguardante lo sviluppo dell'autonomia personale, si svolgono varie attività nei diversi momenti e spazi della giornata: apparecchiare e sparecchiare i tavoli al momento del pranzo, corretto svolgimento delle azioni durante il pasto, ma soprattutto molto importante è il momento del bagno e dell'igiene quotidiana. In questo momento l'utente acquisisce

autonomia per quanto riguarda la propria igiene quotidiana e la cura del proprio corpo attraverso una corretta sequenzialità di vestirsi/lavarsi e rivestirsi. Questa attività viene svolta quotidianamente all'interno del Centro e, una volta alla settimana, nello spogliatoio della piscina. Pur facendo riferimento all'area dell'autonomia è evidente che questo momento è fortemente inserito all'interno della relazione educativa e dello scambio comunicativo e relazionale.

## ➤ **AREA ESPRESSIVA**

### ○ **Laboratorio creativo**

L'attività consiste nel realizzare vari oggetti con l'utilizzo di diversi materiali (carta, legno, cera, ecc.), destinati sia all'abbellimento e arredamento del servizio, sia alla vendita al pubblico nei vari mercati e manifestazioni della zona.

Tale attività si pone gli obiettivi di sviluppare la motricità fine, stimolare la comunicazione e la mobilitazione corporea, consentendo all'utente di entrare in rapporto con i propri sentimenti, con il proprio essere e con le altre persone coinvolte.

## ➤ **AREA MOTORIA**

L'area motoria coinvolge gli utenti in tre attività svolte in strutture esterne al Centro; per quelle di riabilitazione equestre e di piscina gli educatori accompagnano gli utenti due volte alla settimana nelle strutture adibite a queste attività (attualmente piscina di Suzzara e maneggio di Moglia) e avendo come supporto figure specialistiche esterne.

### ○ **Piscina**

Attività finalizzata a sviluppare capacità motorie, in particolare si lavora sulla deambulazione, sul controllo dell'equilibrio e quindi su corrette posture. Gli obiettivi evidentemente possono essere diversificati a seconda delle capacità motorie ed emotive di ogni utente; si può andare quindi dal superamento delle paure connesse all'acqua per rafforzare il rapporto di fiducia e relazione affettiva con l'educatore.

Questo è un contesto dove l'utente può avvertire un pericolo, ma proprio grazie al rapporto di fiducia con l'operatore, le difficoltà e insicurezze possono però essere superate. Inoltre questa attività comporta il momento dello spogliatoio e della doccia, fondamentale sia per lo scambio e il contatto fisico tra educatore ed utente, sia per il raggiungimento di obiettivi riguardanti l'area dell'autonomia personale.

### ○ **Attività di cavallo**

Attività finalizzata a sviluppare capacità grosso-motorie, mobilitare parti del corpo abitualmente ferme e inutilizzate, stimolare la concentrazione e l'attenzione a ciò che si sta facendo. E' un'attività che può creare insicurezza in quanto ci si percepisce ad un'altezza elevata, quindi è fondamentale il rapporto di fiducia tra utente, operatore e istruttore e sulla base di questo rapporto l'educatore è chiamato a mediare per diminuire l'ansia creata dalla precarietà della situazione.

Anche la fase iniziale di avvicinamento, preparazione ed accudimento del cavallo è un momento importante dell'attività, poiché in essa crea uno spazio di relazione e di fiducia con l'animale.

Come per l'attività di piscina, anche in questo caso gli obiettivi si differenziano: dalla disponibilità al contatto con il cavallo all'acquisizione di capacità di equilibrio e, a volte, anche di guida autonoma.

### ○ **Palestra**

L'attività si svolge in una palestra del paese dove un piccolo gruppo di ragazzi, seguiti dagli educatori e sotto la supervisione di un istruttore, svolgono attività fisica, sia a corpo libero che con l'ausilio di attrezzature specifiche.

I ragazzi seguono una scaletta predefinita di esercizi, molti dei quali sono comuni a tutti, altri sono invece individuali, per rispondere a specifiche problematiche.

Il contesto della palestra è anche occasione di socializzazione, consentendo ai ragazzi di farsi conoscere e di instaurare nuove relazioni nel territorio.

### ○ **Fisioterapia**

All'interno del Centro si svolgono interventi fisioterapici di mantenimento e di crescita delle capacità motorie.

### ○ **Stimolazione basale**

L'attività focalizza l'attenzione sulla globalità della persona disabile e sui suoi bisogni educativi ed esistenziali. Offre validi strumenti per attuare percorsi educativi quotidiani. Attraverso questi interventi si aiutano i ragazzi ad entrare in relazione con il proprio corpo (se stessi), con le persone che stanno loro accanto (l'altro da sé), con ciò che li circonda (il mondo).

Obiettivi primi della stimolazione basale sono lo sviluppo armonico della persona, il miglioramento del suo benessere psico-fisico e della sua qualità di vita.

### ➤ **ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE**

Storicamente il Centro ha privilegiato la dimensione esterna delle sue attività nella convinzione che le esperienze nel territorio fossero un elemento qualificante del proprio agire.

## ➤ **ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE**

Sono attività destrutturate di carattere animativo, perlopiù svolte in gruppo che, attraverso musica, giochi, canti e balli, rappresentano momenti di svago e divertimento, nella piena e libera espressione di ognuno. A queste va aggiunta la saltuaria proiezione di film, spesso d'animazione, grazie ad un videoproiettore che, permettendo la visione delle immagini in grande formato, aiuta i ragazzi a meglio seguire le vicende narrate.

## **SERVIZI ACCESSORI**

La cooperativa C.H.V. offre, oltre alle attività educativo/assistenziali già accennate, dei servizi accessori che consentono agli utenti un pieno accesso e una dignitosa fruibilità del servizio. Oltre a questa dimensione funzionale crediamo che tali servizi concorrano, congiuntamente alle attività educative, alla più generale qualità del servizio offerto.

### ○ **MENSA**

All'interno della struttura del CDD è attiva una cucina predisposta per la produzione di pasti; una cuoca assunta da CHV prepara quotidianamente i pasti, seguendo un menu definito. Viene inoltre assicurata la possibilità di variazioni e di diete speciali

### ○ **TRASPORTO**

La cooperativa C.H.V. assicura il trasporto quotidiano degli utenti da casa al servizio e viceversa e inoltre i trasporti per il raggiungimento delle sedi delle attività esterne.

Il parco automezzi della cooperativa è il seguente: n° 3 pulmini di n° 9 posti e 1 auto a 5 porte.

Il personale addetto al trasporto è costituito da 1 autista assunto, un volontario CHV e da un gruppo di volontari di Auser (Autogestione Servizi) di Suzzara per la guida del terzo pulmino. Il personale di accompagnamento è costituito da personale retribuito.

I trasporti connessi con le attività educative vengono invece effettuati dal personale educativo e assistenziale del servizio.

Anche in questo caso la gestione diretta del servizio consente di rispondere alle diverse esigenze degli utenti e delle loro famiglie, compatibilmente con la necessaria razionalità del servizio.

### ○ **SERVIZIO PULIZIE**

Riteniamo che una puntuale accuratezza nella cura, nell'ordine e nella pulizia degli spazi non risponda solo ad una imprescindibile funzionalità della struttura ma anche, e forse soprattutto, ad un dovuto rispetto nei confronti di coloro che fruiscono del servizio e a coloro che vi operano. A tal fine la

cooperativa CHV si impegna, attraverso opere di manutenzione ordinaria e straordinaria, non solo nell'adeguamento degli spazi ai bisogni che via via maturano, ma anche alla quotidiana attenzione alla pulizia e al decoro degli ambienti, interni ed esterni. L'attività di pulizia è attualmente assicurata da una dipendente di CHV che garantisce accuratezza, precisione ed efficienza nello svolgimento delle quotidiane operazioni di tale servizio.

#### o SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO E SOGGIORNI DI SOLLIEVO

Il CDD, come peraltro gli altri Servizi di CHV, offre inoltre un servizio di Pronto Intervento e di Soggiorni di sollievo per rispondere alle eventuali esigenze delle famiglie; può accadere infatti che un'improvvisa emergenza familiare (per es. un ricovero ospedaliero di uno dei genitori) possa richiedere un sostegno istituzionale, soprattutto laddove le risorse familiari sono esigue (assenza di fratelli o altri congiunti che possano occuparsi del disabile, anzianità della coppia genitoriale o famiglie mono-genitoriali, particolare gravità e complessità nella gestione del disabile). Inoltre può evidenziarsi, all'interno delle famiglie, l'esigenza di un periodo di distacco dalla gravosa quotidianità della cura al disabile, per concedersi una piccola vacanza oppure per poter svolgere lavori di manutenzione dell'abitazione (per esempio l'imbiancatura dei locali). Alle famiglie viene pertanto offerto un periodo di sostegno generalmente non superiore alla settimana; tale intervento viene concordato inoltre con i Servizi Sociali del Comune e gli altri servizi territoriali. Qualora le esigenze familiari dovessero andare oltre, occorrerà definire, congiuntamente ai Servizi di cui sopra, le modalità di prosecuzione dell'intervento oppure l'attivazione di altre tipologie di intervento, già presenti nel territorio.

Pronto Intervento e Soggiorni di sollievo possono svolgersi in uno degli appartamenti per la Vita Indipendente, siti nella stessa area del CDD, debitamente attrezzato e specificatamente destinato a tali interventi oppure nei locali della Comunità Alloggio, anch'essa sita nella stessa area. La scelta dell'alloggio dipende dalle specifiche esigenze dell'utente. Entro il limite del possibile, si assicura la presenza di personale educativo e/o assistenziale dipendente CHV che ha una consolidata conoscenza dell'utente.

Qualora le richieste di tali servizi fossero eccedenti le disponibilità dei locali di CHV oppure qualora vi fossero più richieste di intervento nello stesso periodo, il Consiglio di Amministrazione di CHV, a proprio insindacabile giudizio, si riserva di definire le priorità di accesso.

Il Consiglio di Amministrazione di CHV ha stabilito che, per l'anno 2018, **le tariffe per gli utenti dei Servizi CHV, qualora le famiglie non abbiano altri sostegni economici pubblici erogati per interventi di emergenza e/o sollievo**, sono pari a:

	<b>Pronto intervento</b>	<b>Soggiorno sollievo</b>
Giorno e notte	50,00 euro	80,00 euro



Tali tariffe sono comprensive di vitto e alloggio, indipendentemente si tratti di giorno di apertura del Servizio oppure di giorno festivo o comunque di chiusura.

Qualora l'esigenza familiare dovesse essere inferiore, le tariffe sono le seguenti:

Giornata (10 ore)                      50,00 euro

Ora    5,00 euro

Per ora si intende quella supplementare all'orario di funzionamento istituzionale del Servizio.

Trattandosi di tariffe ampiamente inferiori ai costi, CHV sostiene gli interventi con fondi propri.

Qualora la richiesta di Pronto intervento o di Soggiorni di sollievo dovesse provenire da famiglie i cui congiunti non frequentano servizi CHV si renderà necessario il seguente percorso:

- coinvolgimento del Servizio Sociale del Comune di residenza e/o degli altri Servizi territoriali deputati alla gestione di simili bisogni,
- raccolta dei dati e della documentazione relativi ai bisogni e alle caratteristiche del soggetto in possesso della famiglia, dei Servizi, ecc.,
- definizione del Progetto di intervento.

Per quanto concerne le **tariffe per utenti non frequentanti i Servizi e per gli utenti dei Servizi CHV, qualora le famiglie dispongano di sostegni economici pubblici erogati per interventi di emergenza e/o sollievo**, si applicheranno quelle normalmente vigenti per servizi analoghi, erogati in Regione Lombardia.

Anche in questo caso, qualora le richieste fossero eccedenti rispetto alle risorse abitative di CHV, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, a proprio insindacabile giudizio, si riserva di definire le priorità di accesso.

## **GIORNATA TIPO**

Gli utenti arrivano alle ore 9 al CDD: generalmente segue un momento di accoglienza conviviale degli utenti in grande e/o in piccolo gruppo oppure, laddove viene ritenuto necessario, in maniera individualizzata. Questo momento è dedicato all'esplicitazione del programma giornaliero, alla raccolta di informazioni (dagli utenti o dalle famiglie attraverso la lettura del diario quotidiano oppure attraverso l'osservazione) sulle condizioni dell'utente, sull'andamento della serata precedente, ecc.

All'interno di questo spazio quotidiano si tendono a suscitare processi comunicativi di piccolo gruppo e viene generalmente svolta, per coloro che lo richiedono, una colazione leggera. La durata di questo momento è variabile in quanto dipende dalle attività successive che vengono svolte in piccolo gruppo oppure individualmente.

Terminato questo momento, operatori e utenti si suddividono in piccoli gruppi per lo svolgimento delle attività; alla fine di queste ultime, un piccolo gruppo predispone la sala mensa e tutti si preparano al pranzo. E' in questa fase che gli utenti, autonomamente o accompagnati, provvedono alle normali operazioni preparatorie in bagno; soprattutto per gli utenti meno autonomi è questo un momento importante in considerazione dell'intimità relazionale della situazione.

Il pranzo inizia alle 12.30 e termina intorno alle ore 13.

Il pomeriggio, anche in considerazione della densità della attività mattutine e dell'impegno richiesto, viene dedicato per chi ne segnala il bisogno, al riposo, al relax, alla socializzazione di piccolo gruppo oppure ad attività meno impegnative.

Dalle 15.30 si provvede all'igiene personale degli utenti e alla preparazione per il ritorno a casa che avviene a partire dalle ore 16.

## **MODALITA' DI ACCESSO**

Coloro che fossero interessati all'inserimento di un proprio familiare al CDD hanno la possibilità di richiedere un appuntamento al coordinatore del servizio per avere informazioni relative alle caratteristiche del servizio e visitarlo.

L'ammissione al servizio prevede le seguenti procedure:

- 1) la famiglia presenta formale domanda all'Ente Gestore;
- 2) la équipe tecnica del CDD valuta i bisogni dell'utente disabile e la congruenza del servizio ai bisogni rilevati e verificano la fattibilità dell'inserimento al centro;
- 3) la cooperativa CHV dichiara la disponibilità/non disponibilità all'ammissione, motivandone le ragioni;
- 4) CHV comunica l'ipotesi dell'inserimento del nuovo utente all'ATS ne attende l'autorizzazione;
- 5) ottenuta risposta favorevole dalla cooperativa, la famiglia presenta domanda al Comune di residenza, presentando il documento di valutazione rilasciato dall'Ente gestore;

- 6) il Comune di residenza dell'utente, entro trenta giorni dalla data di presentazione della documentazione completa di cui ai punti precedenti, comunica alla famiglia e, per conoscenza, alla cooperativa CHV, l'esito della sua istanza;
- 7) l'inserimento prevede una fase sperimentale orientativamente pari a un mese, al termine della quale viene redatto il progetto educativo assistenziale individuale e viene sottoscritto un contratto di ingresso tra CHV e la famiglia dell'utente.

Qualora vi siano più domande di inserimento rispetto ai posti accreditati, la cooperativa CHV stilerà una lista di attesa sulla base delle seguenti priorità:

- data di presentazione della domanda,
- risorse assistenziali della famiglia o comunque alternative al servizio,
- livello di gravità dell'utente, con priorità ai casi più gravi.

Nella fase iniziale di frequenza al Centro l'équipe operativa predispone un periodo e una metodologia di osservazione per una conoscenza del disabile, anche attraverso periodici incontri con la famiglia ed eventualmente con i servizi ai quali era in carico in precedenza.

In questa fase è possibile pensare anche a forme di frequenza parziale, concordandole con la famiglia. Al termine di questo periodo, entro trenta giorni, l'équipe del Centro predispone un'ipotesi di progetto educativo individualizzato (PEI) che sottopone alla famiglia per la stesura definitiva. Viene inoltre predisposta una Cartella Socio-Sanitaria all'interno della quale sono custodite tutte le documentazioni inerenti l'utente sia prodotti dal servizio sia da enti e professionisti esterni. Tali documenti sono accessibili alla famiglia e possono essere rilasciati entro un giorno dalla richiesta formale.

Tendenzialmente il progetto educativo individualizzato ha un educatore responsabile anche se dal punto di vista operativo gli operatori coinvolti sono diversi. Il progetto viene periodicamente verificato all'interno dell'équipe e in incontri tra coordinatore, gruppo di lavoro e famiglia, che avvengono almeno due volte all'anno (in casi particolari possono essere più frequenti).

Le eventuali dimissioni possono avvenire qualora gli attori coinvolti ritengano venuto ad esaurirsi il progetto individualizzato oppure si siano modificate sensibilmente le condizioni che facevano ritenere idoneo il servizio per i bisogni dell'utente.

L'esigenza di dimissioni può essere segnalata:

- dalla famiglia qualora ritenga siano più opportune per le esigenze del familiare altre soluzioni;
- dal servizio, qualora ritenga esaurito il percorso educativo o qualora l'inserimento pregiudichi gli equilibri relazionali all'interno della struttura, in seguito a un processo di aggravamento;

- dalla Cooperativa CHV, qualora intervengano difficoltà del Comune di residenza nel sostenere economicamente la frequenza dell'utente al servizio; o qualora la famiglia non rispetti gli obblighi previsti dal contratto d'ingresso, qui di seguito riportati.

In tutti questi casi le dimissioni dal servizio verranno concordate all'interno di un percorso condiviso anche dai servizi territoriali (ATS, Comuni, ecc.).

## **OBBLIGHI A CARICO DELLA FAMIGLIA**

**(o del Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno)**

La famiglia dell'utente e gli altri soggetti sottoscrittori del presente contratto si impegnano a:

- mantenere adeguati contatti con il servizio, segnalando ogni problema che dovesse insorgere,
- avvisare tempestivamente il servizio in caso di assenza e darne, a richiesta, giustificazione all'ente e al Comune di appartenenza,
- partecipare alle riunioni di condivisione del programma educativo e a quelle della sua verifica,
- partecipare agli incontri informativi e formativi,
- fornire le prescrizioni e le variazioni delle terapie farmacologiche in atto, assicurandone l'effettuazione per il tempo che il ragazzo trascorre presso la famiglia,
- fornire certificazioni mediche aggiornate,
- non inviare il ragazzo alla struttura in presenza di sintomi quali febbre, congiuntivite, sindromi influenzali con sintomatologie respiratorie e/o gastrointestinali, manifestazioni cutanee non ancora diagnosticate dal medico di base,
- consentire il rientro anticipato dalla struttura in caso di insorgenza di manifestazioni come sopra,
- restare raggiungibile telefonicamente durante l'apertura del servizio (cellulare acceso, numero alternativo in caso di necessità),
- contribuire al costo delle gite e delle attività straordinarie concordate con la struttura,
- divieto di cessione del contratto d'ingresso ad altri soggetti.

## **MODALITA' DI PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'**

I momenti programmatori del servizio possono essere analiticamente distinguibili in programmazione annuale e programmazione settimanale; la prima si svolge generalmente all'inizio dell'anno educativo (ottobre), dura tre giorni ed è volta principalmente alla valutazione dell'andamento dei singoli progetti educativi e alla programmazione delle attività annuali. Ad essa partecipa l'intera équipe educativa, il coordinatore del servizio e su casi specifici il medico responsabile, il fisioterapista, gli infermieri ed altri consulenti.

La programmazione settimanale invece pone a tema problemi specifici nell'andamento dei singoli progetti individualizzati e affronta le eventuali variazioni dell'organizzazione; ha una durata di tre ore, viene svolta generalmente il lunedì pomeriggio dopo la fine delle attività con gli utenti, e ad essa partecipa l'intera équipe con la presenza del coordinatore. La presenza del medico responsabile, del fisioterapista, e degli infermieri è, anche in questo caso, periodica e rivolta alla risoluzione di criticità che prevedono la loro consulenza e il loro parere.

La filosofia del servizio tende a dare spazio all'autonomia e al protagonismo degli educatori nella definizione delle attività e delle ipotesi progettuali degli interventi individualizzati, nella consapevolezza della loro centralità nella relazione con l'utente. Ma al tempo stesso la storia del servizio riconosce la dimensione indispensabile del confronto interno all'équipe, con la figura del coordinatore, con i consulenti esterni e soprattutto con le famiglie, considerate come le principali depositarie delle conoscenze dell'utente, della sua storia, dei suoi bisogni, ecc. La bontà di un progetto, il conseguimento di un obiettivo, il benessere dell'utente non è mai l'esito delle capacità individuali di un singolo, ma il frutto di un lavoro collettivo. In questo senso la programmazione e la progettazione degli interventi individuali non possono che essere l'esito di un lavoro diffuso, la cui responsabilità è indubbiamente del coordinatore e dell'équipe, ma alla cui definizione devono concorrere anche gli altri attori, interessati al buon andamento del servizio e al miglioramento costante della sua capacità di comprendere e dare risposta ai molteplici bisogni degli utenti.

Alla fine dell'anno viene consegnata e discussa con la famiglia una relazione scritta sull'andamento del progetto individualizzato.

## **MODALITA' DI VALUTAZIONE**

Riteniamo l'attività valutativa strategicamente necessaria per pensare a un servizio dinamico, che apprende dalla propria esperienza, anche dai propri insuccessi e dai propri limiti; ciò è vero sia per i progetti educativi individualizzati, sia per il progetto complessivo del servizio. Così come non abbiamo una visione ragionieristica e burocratica del PEI altrettanto crediamo che il progetto del CDD nel suo complesso sia da verificare quotidianamente, non dato una volta per tutte ma declinato sull'emergenza dei bisogni, sul loro mutamento nel tempo. In questo senso pertanto l'attività valutativa non può essere condotta in maniera autoreferenziale dall'équipe educativa ma deve essere tendenzialmente dialogica, ossia coinvolgere gli attori interessati al funzionamento del servizio. E tra questi un ruolo centrale rivestono le famiglie degli utenti: la caratteristica della cooperativa CHV che la distingue

significativamente da molti altri enti gestori di CDD, è di essere essenzialmente una cooperativa di genitori e volontari. In questo senso quindi porta già in sé, come una sorta di impronta genetica, un'attenzione particolare alle esigenze delle famiglie; ma siamo altrettanto consapevoli che questa di

per sé non sia sufficiente. Riteniamo che il maggior sapere, la maggiore conoscenza dei singoli utenti l'abbiano i genitori. E non ci riferiamo qui solo alle esperienze (istituzionali, cliniche, scolastiche, ecc.), a volte così complesse e dolorose; ma anche a quei saperi a volte così poco trasmissibili, a quelle forme di comunicazione e conoscenza basati sull'attenzione alle posture, agli sguardi, agli atteggiamenti, ecc.

Se questo è lo straordinario patrimonio dei genitori, siamo peraltro consapevoli che il lavoro educativo del servizio deve al tempo stesso attingervi e distanziarsi. L'educatore non può essere il secondo genitore del disabile; deve essere in grado, attraverso un'osservazione continua e un'intenzionalità consapevole, di elaborare la storia e il vissuto dell'utente e provare a proporre nuovi sguardi, nuovi orizzonti di senso, nuove proposte educative. Ed è qui in agguato la possibilità dell'incomprensione, del disaccordo, del conflitto con il genitore. Di fronte a questa possibilità non conosciamo altro metodo che il dialogo, la capacità cioè del servizio di stabilire relazioni significative con le famiglie e di interrogarsi in maniera laica sui propri percorsi.

In questo senso l'occasione della carta dei servizi e le prescrizioni che essa comporta (il questionario di soddisfazione dei famigliari qui allegato) ci sembrano un'ulteriore sollecitazione ad un'attenzione strategica ai bisogni e alle domande di questo importante attore del servizio.

Il centro diurno disabili si sforza di attuare la stessa attenzione e la stessa metodologia anche nei confronti degli altri soggetti che partecipano alla costruzione quotidiana del servizio; la cooperativa, il gruppo di lavoro, i tecnici e i consulenti esterni.

Annualmente viene somministrato ai famigliari degli utenti del servizio il questionario in allegato, per verificare il livello di soddisfazione. I dati vengono elaborati e analizzati in una relazione, discussa all'interno del CDA della cooperativa e nell'incontro annuale generale con le famiglie. Le aree di criticità che emergono dalla customer satisfaction diventano oggetto di attenzione nel piano di miglioramento annuale.

## **RILEVAZIONE DI EVENTUALI LAMENDELE E MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Qualora vi fossero insoddisfazioni o lamentele specifiche in merito alla molteplicità degli aspetti di funzionamento del servizio, i soggetti referenti da contattare possono essere i seguenti, a seconda del livello e del contenuto della lamentela:

- singolo educatore referente
- coordinatore del servizio
- presidente della cooperativa

E' in ogni caso disponibile una scheda, riportata in appendice, per l'espressione di lamentele e/o apprezzamenti a disposizione delle famiglie che ne facciano richiesta al coordinatore del servizio; in appendice è riportato inoltre il questionario di soddisfazione dei famigliari somministrato annualmente.

Infine per facilitare i processi di riconoscimento degli operatori è in dotazione un cartellino specifico all'interno del quale sono riportati nome, cognome, qualifica e relativa foto.

## **VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

La cooperativa CHV ha da sempre dedicato particolare attenzione alla cura e alla valorizzazione dell'autonomia professionale e delle aspettative degli operatori, consapevole che la qualità dei servizi e il benessere degli utenti non possa che passare anche attraverso la soddisfazione professionale di chi vi opera.

L'occasione di riflessione fornitaci dalla carta dei servizi ci ha indotto anche a predisporre un questionario da somministrare annualmente agli operatori del Centro diurno disabili (che riportiamo qui in allegato) come ulteriore strumento di ascolto e partecipazione all'evoluzione dei bisogni e delle aspettative del personale.

## **COSTI DEL SERVIZIO**

Attualmente agli utenti non viene richiesto alcun contributo economico per i costi del servizio, in seguito al recepimento da parte dei Comuni del D.L. n° 130/2000, art. 3, comma 2. Tale provvedimento prevede che il contributo delle famiglie ai costi del servizio venga calcolato con il regolamento ISEE, tenendo conto del solo reddito dell'utente.

Il contributo delle famiglie è relativo al costo del pasto effettivamente consumato e varia da 0 a 5 euro sulla base del calcolo ISEE dei redditi famigliari. Alle famiglie viene rilasciata regolare fattura.

Alle famiglie non è richiesto alcun contributo supplementare per altre tipologie di servizi (per es. materiale di cancelleria, costi amministrativi per rilascio fatture, ecc.).

I costi del servizio nel 2019 sono stati così orientativamente distribuiti:

45,9 % circa dalla Regione Lombardia attraverso il fondo sanitario, 47,3 % circa a carico del Comune di residenza dell'utente, 2,7% a carico delle famiglie per il pagamento del servizio mensa, 4,1 % a carico di C.H.V. attraverso donazioni private e fondi propri.

Nel 2020 è previsto a carico dei Comuni un costo medio giornaliero per utente pari a € 46,41 (tempo pieno), a € 25,50 (tempo parziale fino a 18 ore), a € 32,64 (tempo parziale fino a 24 ore) e a € 5,00 per ogni pasto consumato (a carico del Comune e/o della famiglia, a seconda del calcolo ISEE).

La partecipazione della famiglia al costo del pasto avviene attraverso bonifico bancario a fronte dell'emissione da parte di CHV di regolare fattura.

### **MODALITA' DI ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E DELLE DICHIARAZIONI FISCALI**

La famiglia può accedere alla documentazione socio-sanitaria e richiederne l'eventuale rilascio totale o parziale, che avverrà entro una settimana dalla richiesta verbale fatta al coordinatore.

Il servizio si impegna ad una restituzione del percorso dell'utente attraverso una relazione di dimissione.

Questi documenti non prevedono costi per il rilascio.



## **ALLEGATI**

- Questionario di soddisfazione per famiglie e utenti.
- Scheda per eventuali reclami e/o apprezzamenti.
- Questionario di soddisfazione per gli operatori.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER FAMIGLIE E UTENTI

1. Ritieni che il C.D.D. sia adeguato in merito all'offerta di:

a) attività motorie

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

b) attività di socializzazione (mercato, bar, uscite serali, ecc.)

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

c) attività di laboratorio

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

d) attività riabilitative

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

Eventuali suggerimenti

---

---

---

2. Ritieni che gli scambi informativi con gli operatori del C.D.D. siano adeguati?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

3. Ritieni che la cura e l'assistenza offerta dal C.D.D. al proprio familiare siano adeguate?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

4. Ritieni che il progetto individualizzato disposto per il suo familiare sia adeguato?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

5. Ritieni di essere adeguatamente coinvolto nel progetto?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

6. Ritieni che debbano essere potenziate e/o sviluppate nuove attività?

SI  NO

Se si, quali?

---

---

---

7. Ritieni che il servizio trasporto sia adeguato in merito a:

- puntualità

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

- pulizia e manutenzione dei mezzi

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

- puntualità

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

- pulizia e manutenzione dei mezzi

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

- comunicazione di eventuali ritardi

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

- qualità dell'assistenza

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

- durata del tragitto

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

Eventuali suggerimenti

---

---

---

8. Ritieni che il servizio mensa sia adeguato in merito alle informazioni sul menù?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

9. Preferirebbe:

CUOCA INTERNA  FORNITURA ESTERNA  INDIFFERENTE

Suggerimenti riguardo il servizio mensa

---

---

---

**SCHEDA PER EVENTUALI RECLAMI E/O APPREZZAMENTI**

Desidero esprimere

RECLAMO     APPREZZAMENTO

in merito al seguente aspetto del Servizio:

---

---

---

---

Propongo i seguenti suggerimenti per un miglior funzionamento:

---

---

---

---

Firma

---

data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI

1. Ritieni complessivamente soddisfacente il rapporto con la cooperativa?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

2. Valuti l'azione della cooperativa in merito ai seguenti aspetti:

- riconoscimento e fiducia del lavoro svolto

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

- riconoscimento economico e normativo

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

- autonomia progettuale ed operativa

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

- informazioni e consultazioni nelle scelte decisionali

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

- occasioni di formazione, supervisione e crescita professionale

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

- occasioni di mobilità professionale ed operativa

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

3. Ritiene adeguata l'organizzazione operativa del servizio?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

4. Ritiene adeguata l'organizzazione operativa della mensa?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

5. Ritiene adeguati gli incontri d'equipe?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

6. Ritiene adeguati gli incontri con altre figure professionali  
(formatori, consulenti, ecc.)?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

7. Ritiene soddisfacente il rapporto con le famiglie degli utenti?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

8. Ritieni soddisfacente il rapporto professionale all'interno dell'equipe?

MOLTO  ABBASTANZA  SUFFICIENTE  POCO  PER NIENTE

---

---

---

9. Scriva qui di seguito, in ordine di importanza, quali ritiene essere gli aspetti particolarmente critici nel lavoro quotidiano (ad esempio, assenza di cambiamento, difficoltà a trovare senso nella quotidianità, difficoltà a valorizzare le proprie competenze professionali, ecc.)

---

---

---

---

---

---

---