

CARTA DEI SERVIZI

IL C D D
IL CENTRO
DIURNO DISABILI

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

Il Centro Diurno integrato per persone Disabili, detto (C.D.D.), è una struttura del Comune di Calolziocorte rivolta all'accoglienza di persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni che opera per il benessere del soggetto disabile accogliendone bisogni, necessità, risorse e potenzialità.

La mission del Centro è promuovere e sviluppare le differenti abilità presenti nelle persone con disabilità fisica, intellettiva e relazionale;

migliorarne le condizioni di vita attraverso attività educative, di abilitazione/riabilitazione, sociali, sanitarie, ricreative e integrazione sociale rispetto al contesto ambientale. Tutto questo attraverso progetti educativi individuali elaborati, con un lavoro di rete, da personale qualificato.

Il C.D.D., in particolare, mira:

- alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione e integrazione sociale;
- a sviluppare le potenzialità dei soggetti ospiti;
- a operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

Il C.D.D. si configura, inoltre, come punto di riferimento per le famiglie che possono reperire informazioni, conoscenze ed esigenze di orientamento e di supporto nel loro compito educativo.

Il C.D.D. non è solo un servizio all'utenza ma anche una risorsa del territorio, in quanto l'apertura dello stesso all'ambiente circostante contribuisce a creare una sensibilizzazione culturale verso la disabilità.

ORGANIZZAZIONE

La sede e l'orario di funzionamento

Il C.D.D. si trova a Calolziocorte, in via Edmondo De Amicis n. 2 (tel. 0341/643844). E' situato accanto alla scuola primaria "Mondo giusto" con la quale condivide parte del giardino.

È una struttura che può ospitare fino a venti persone gravemente disabili residenti nel Comune di Calolziocorte e nei Comuni limitrofi.

E' aperto per 47 settimane all'anno (da settembre a luglio e chiude in occasione delle festività natalizie, pasquali e ad agosto).

Il C.D.D. offre un'apertura settimanale di 35 ore e giornaliera – dal lunedì al venerdì – dalle 09.00 alle 16.00, con possibilità di frequenza part-time o con un orario differenziato vicino alle esigenze dell'utenza e della famiglia, da concordarsi con l'équipe del servizio.

L'ammissione al C.D.D.

La famiglia inoltra la richiesta di inserimento attraverso il servizio sociale del Comune di residenza.

La domanda viene poi trasmessa dall'ASL di Lecco/servizio disabili che predispone la valutazione socio-sanitaria dell'utente e valuta l'inserimento del soggetto presso la struttura più idonea, sia per ubicazione che per caratteristiche, in collaborazione con l'équipe dei Servizi Sociali d'Ambito di Lecco- Area Disabili.

Tra l'utente e l'ente gestore viene stipulato un contratto d'ingresso dove vengono indicati tutti i soggetti che compartecipano alla copertura della retta, le prestazioni a carico dell'ente gestore, gli adempimenti a carico dell'utente o di che compartecipa al pagamento della retta assistenziale nonché le modalità di risoluzione delle controversie e le ipotesi di recesso e risoluzione del contratto.

La dimissione dal CDD

Le dimissioni di un utente dal CDD possono avvenire:

- per un passaggio ad altre strutture
- per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la frequenza
- per dichiarazione scritta del familiare/tutore
- per raggiunto limite di età (65 anni)

- per decesso

La giornata tipo

Ciascun utente viene accolto alle 09.00 del mattino da un educatore di riferimento. Alle 09.30 iniziano le attività che sono state per lui programmate in funzione di un progetto educativo individualizzato; progetto, questo, che personale qualificato ha elaborato durante gli incontri di équipe. Tali attività proseguono fino alle 12.00, orario in cui tutti gli utenti si ritrovano per condividere insieme il pranzo quotidiano. Una volta terminato il pranzo, gli operatori provvedono all'igiene personale dell'utente e a momenti di rilassamento.

Intorno alle 14.30 ricominciano le attività che terminano alle 15.30. Successivamente viene organizzato il trasporto di rientro a casa degli utenti.

Chi lavora al C.D.D.

Intorno al Centro Diurno per persone Disabili ruotano diverse persone, dotate di cartellino di riconoscimento, aventi qualifiche e competenze diverse, che lavorano in sinergia per il benessere degli ospiti. In particolare:

- gli educatori, personale qualificato con titolo di studio specifico, fungono da riferimento per gli utenti e le loro famiglie; sono responsabili dei progetti educativi individuali e delle attività implementate per raggiungere gli obiettivi prestabiliti;
- le assistenti socio-sanitarie si occupano dell'igiene degli utenti e della pulizia dei locali;
- lo psicologo promuove momenti di ascolto, incontro e approfondimento con le famiglie e rende possibile una condivisione di problematiche e di modalità per affrontarle; segue e sostiene il percorso di lavoro del gruppo degli educatori;
- i volontari e i tirocinanti delle scuole professionali o delle università operano in raccordo con gli educatori;
- il formatore organizza e gestisce un ciclo di giornate formative per gli operatori in base all'analisi dei bisogni emersi durante gli incontri di coordinamento;
- l'autista e l'accompagnatore provvedono al trasporto degli utenti dal centro a casa e viceversa;
- il fisiatra e il fisioterapista seguono il percorso di mantenimento degli utenti con problematiche motorie;
- il coordinatore in particolare pianifica, per quanto di competenza, il lavoro del personale dipendente che opera all'interno del C.D.D., cura il rapporto con gli ospiti e i loro parenti ed è garante del buon funzionamento del Centro. In collaborazione con l'Amministrazione Comunale, promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni a garantire la funzionalità e l'organizzazione del servizio.

CHE COSA OFFRE

DIRITTI DEGLI OSPITI

Ogni ospite del C.D.D. di Calolziocorte ha diritto:

- a vivere una vita dignitosa nel rispetto dei suoi bisogni, delle sue necessità, delle sue risorse e delle sue potenzialità;
- a una vita di relazione e a processi d'integrazione;
- a un intervento educativo appropriato e continuativo, attraverso un progetto individualizzato, realistico e verificabile;
- a un'apposita valutazione socio-sanitaria: interventi valutativi, diagnostici e terapeutici finalizzati ad opportune attività di riabilitazione sanitaria;
- a vivere un'esperienza di vacanza – tempo libero – divertimento il più possibile inserita nelle modalità e proposte di vacanza della località dove si svolgerà il soggiorno.

IL SERVIZIO E LE SUE MODALITÀ DI LAVORO

La mission del Centro viene perseguita attraverso l'organizzazione e la gestione di alcune attività che si svolgono con gli utenti e rispettano precisi e specifici obiettivi educativi che l'équipe di lavoro elabora durante la programmazione annuale con l'apertura del Centro. Le aree in cui queste attività sono inserite sono le seguenti:

- area delle attività educative di socializzazione;
- area delle attività educative con significato prevalentemente psico-motorio;
- area delle attività educative con significato prevalentemente espressivo e creativo;
- area delle attività educative con significato prevalentemente operativo manuale;
- area delle attività educative finalizzate al mantenimento del livello culturale raggiunto dall'utente;
- area delle attività riabilitative e terapeutiche.

Le suddette aree si traducono concretamente in un insieme di attività che vanno dall'ippoterapia alla piscina; dalla cucina al computer e al giornalino; dal giardinaggio alla musica, dalla pittura alla ceramica; dalla falegnameria e dal telaio, alla palestra, alle uscite sul territorio e a laboratori video.

Per ogni utente, nel momento in cui viene ammesso al Centro, viene predisposto un programma individualizzato di attività che verrà verificato periodicamente dagli operatori del C.D.D..

Non solo: queste attività vengono progettate e sviluppate ricorrendo a risorse che possono essere sia interne sia esterne al servizio, comunque valutate come significative e idonee per la realizzazione delle attività stesse.

ELEMENTI DI QUALITÀ

L'Amministrazione Comunale è garante della qualità del servizio e si impegna a garantire l'adequatezza della struttura, delle condizioni igieniche e delle attrezzature.

L'alimentazione

Il pasto viene confezionato da una ditta specializzata in locali adiacenti al C.D.D.; è possibile avere una dieta personalizzata adeguata alle esigenze del soggetto disabile.

Le visite guidate

I potenziali utenti ed i loro famigliari possono effettuare visite guidate alla struttura richiedendolo al Responsabile dei Servizi Sociali del Comune che comunicherà al Coordinatore del Centro gli orari ed il giorno di visita dei cittadini interessati.

L'inserimento

Prima dell'inserimento vengono ascoltati i bisogni della famiglia con la quale si prevedono almeno due incontri e viene raccolto da tutti i servizi specialistici il materiale relativo al nuovo utente; sono previsti una gradualità ed un accompagnamento rispetto alla frequenza che tiene conto dei tempi del nuovo utente e, successivamente, viene ipotizzato un progetto educativo personalizzato mirato a rispondere ai bisogni dell'utente ed alle aspettative della famiglia.

Successivamente viene individuata una figura educativa di riferimento per ciascun soggetto che mantiene rapporti periodici con la famiglia e le figure territoriali di riferimento (assistente sociale, fisioterapisti, psicologi,...).

La documentazione relativa all'utenza

Per ogni utente vengono formulati un piano educativo individuale, un fascicolo sanitario e un diario giornaliero.

Il piano educativo individuale di ogni utente viene predisposto pensando a ciò che risponde ai suoi bisogni, alle sue potenzialità e ai suoi desideri. Le attività organizzate sono: attività musicali, motorie (piscina, ippoterapia, uscite sul territorio), psico-motorie (estetica, fisioterapia, palestra),

cognitive (computer, giochi da tavolo, giornalino) ed espressivo-manuali (pittura, ceramica, giardinaggio, cucina).

Il fascicolo sanitario è una cartella con le informazioni relative alla salute di ogni utente, che viene aggiornata periodicamente.

Il diario giornaliero riporta accadimenti rilevanti che riguardano l'utente.

I rapporti con le famiglie

Le famiglie vengono coinvolte sia nel progetto educativo relativo al proprio familiare, attraverso colloqui individuali e visite domiciliari per la valutazione del caso singolo, sia nella programmazione del servizio attraverso riunioni periodiche in cui avanzare proposte o chiedere chiarimenti. Usufruiscono inoltre del servizio partecipando agli incontri con lo psicologo o fruendo della consulenza specializzata degli educatori o del personale dei Servizi sociali comunali. E' istituito il Comitato dei rappresentanti dei genitori con funzioni consultive e propositive relativamente all'organizzazione del servizio.

Le uscite

Uscite sul territorio: durante la settimana sono previsti più momenti in cui socializzare con l'esterno e conoscere la realtà locale; è inoltre un modo di far conoscere all'esterno la disabilità in un'ottica di sensibilizzazione della società.

Uscite didattiche/ludiche: durante l'anno sono previste gite che favoriscono momenti di benessere e aggregazione e la conoscenza di nuove realtà e spazi.

Rotaract: un ospite del C.D.D. a turno, con un minimo grado di autosufficienza e con un accompagnatore, partecipa ad una serie di gite giornaliere organizzate da questa associazione per una settimana.

Il volontariato, le collaborazioni e le associazioni

La gestione e l'organizzazione del C.D.D. fa riferimento, oltre all'équipe lavorativa, anche a una rete di relazioni esterne che permettono agli operatori di portare a termine il proprio compito in modo più efficace ed efficiente:

- un gruppo di volontari che a titolo personale sono disponibili in momenti particolari e su attività specifiche;
- le Scuole, di diverso ordine e grado, con le quali il C.D.D. collabora per realizzare le attività educative coi bambini e per avere possibilità d'incontro per gli ospiti;
- le Scuole professionali, le Università e le Scuole di specializzazione, con le quali vengono stipulate convenzioni per lo svolgimento di tirocini formativi;
- l'associazione "Lo specchio" di Calolziocorte, una realtà di volontariato organizzata e strutturata;
- i volontari di Erba, associazione che organizza attività sciistiche durante i mesi invernali;
- il "Rotaract Club" di Lecco, di ausilio per organizzare momenti di vacanza per gli ospiti;
- l'associazione "La goccia", che dà supporto al C.D.D. per le vacanze estive degli ospiti;
- l'"Associazione Nazionale Alpini" sezione di Calolziocorte;
- l'AVAC "Associazione anziani calolziensi".

Tutte queste collaborazioni sono basate sul fatto che il C.D.D. cerca di operare pensando al contesto ambientale in cui è inserito occupandosi, da una parte, della qualità della vita delle persone con disabilità assumendosene la responsabilità e, dall'altra, rappresentando una risorsa per l'esterno in quanto contribuisce a formare e scoprire la dimensione etica e antropologica della disabilità.

CHE COSA CHIEDE

ACCESSO

La richiesta di inserimento

I famigliari interessati devono presentare la domanda di inserimento al Comune di residenza del potenziale utente.

La partecipazione ai costi

Le famiglie degli utenti del C.D.D. pagano:

- una retta mensile differenziata in base al tempo di frequenza scelto e determinata ogni anno dall'assemblea dei Sindaci del Distretto di Lecco (allegato A);
- il costo del pasto che viene aggiornato annualmente in base all'indice ISTAT (allegato A);

Alle famiglie sono inoltre richiesti coinvolgimento e collaborazione nell'attuazione e nel miglioramento del progetto educativo che il Centro porta avanti.

VALUTAZIONE

Il sistema di valutazione e di gradimento da parte degli ospiti e delle loro famiglie

Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, vengono adottati alcuni strumenti per conoscere come gli utenti e le loro famiglie giudicano il servizio stesso. In particolare:

- il coordinatore è a disposizione per ascoltare e registrare eventuali manchevolezze o disservizi rispetto agli impegni che sono stati fissati dalla Carta dei Servizi;
- il responsabile dei Servizi sociali del Comune di Calolziocorte accoglie i reclami: si adotta una procedura di facile accesso, comprensione e utilizzo (modulo per le segnalazioni, allegato B); ai reclami viene data risposta entro 30 giorni dal loro ricevimento;
- viene erogato un questionario annuale di gradimento per pianificare gli interventi di miglioramento con l'anno successivo; i risultati del questionario vengono resi noti dall'Amministrazione Comunale ai famigliari degli utenti del CDD attraverso un incontro assembleare; vengono inoltre pubblicati sul sito internet del Comune di Calolziocorte.

La presente carta dei servizi sarà distribuita ai famigliari degli utenti che frequentano il CDD, esposta al Centro e pubblicata sul sito internet del Comune di Calolziocorte. Durante la permanenza dell'utente eventuali modifiche della carta dei servizi saranno tempestivamente comunicate.

FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO DI C.D.D.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD
Fattore tempo	➤ Orario giornaliero di apertura del servizio	➤ Dalle 9,00 alle 16,00
	➤ Settimane di apertura del servizio/tempo	➤ 47 settimane all'anno (chiusura per le festività natalizie, pasquali e ad agosto)
	➤ Giorni settimanali di apertura del servizio	➤ Dal lunedì al venerdì
	➤ Data della domanda di inserimento/data di inserimento effettivo	➤ 30 giorni ➤ Colloqui individuali con le famiglie almeno 2 volte all'anno
Fattore informazione	➤ Frequenza delle informazioni ai genitori/tempo	➤ Almeno 2 volte all'anno (settembre e aprile) riunione collegiale coi genitori
	➤ Riconoscibilità del personale	➤ Almeno 1 telefonata da parte dell'educatore di riferimento alla famiglia alla settimana
	➤ Numero delle attività-laboratori per utente/tempo	➤ Badge identificativo
	➤ Numero consulenze psicologiche alle famiglie/tempo	➤ 3 attività al giorno
Fattore personalizzazione del servizio	➤ Numero di uscite sul territorio degli utenti/tempo	➤ 2 consulenze psicologiche al mese (una individuale e una di gruppo)
	➤ Numero di interventi di igiene personale per utente/tempo	➤ 1 uscita al giorno
	➤ Documentazione relativa all'utenza/tempo	➤ 2 interventi al giorno
	➤ Diversificazione del menù/richesta utente	➤ 1 volta ogni 2 mesi (PEI) e giornalmente (diario)
Fattore struttura fisica	➤ Numero di interventi di pulizia/tempo	➤ Percentuale di risposta 100%
	➤ Numero delle sale dedicate alle attività giornaliere	➤ 1 intervento al giorno
	➤ Conformità alla normativa antincendio	➤ 5 sale
	➤ Servizio di manutenzione/tempo	➤ Adeguata dotazione di mezzi antincendio
Fattore orientamento e accoglienza	➤ Vista guidata/tempo	➤ Addestramento del personale di reparto
	➤ Numero soggetti terzi in contatto col CDD	➤ Periodica /Entro una settimana dalla richiesta struttura per fissare appuntamento
Fattore reti esterni	➤ Numero contatti coi soggetti terzi /tempi	➤ 10 soggetti terzi
		➤ Almeno 4 alla settimana