



Centro Padre Piamarta

Via Pusiano 52 - 20132 - Milano

Tel. Segreteria: 02.26303500

Tel. Diretto: 02.26303562

Fax: 02.26303609

e-mail centro: piamarta@piamarta.it



CARTA DEI **S**ERVIZI

Aggiornamento: Gennaio 2025

Servizio convenzionato con:



CENTRO DIURNO DISABILI
“CDD AFGP PIAMARTA”

- Autorizzazione al Funzionamento: Disp. Provinc. N°303/2005 del 11/08/2005
- Accreditamento: d.g.r. n° VIII/2550 del 17/05/2006 (30 posti)
- Accreditamento: d.g.r. n° 10064 del 7/08/2009 (30 posti)

Sommario

1 – PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2 - PRESENTAZIONE DELL'ENTE	4
3 – NOTIZIE STORICHE	4
4 - SIGNIFICATI E FINALITA' DEL SERVIZIO	5
4.1 - Prestazioni agli assistiti.....	5
4.2 - Partecipazione	6
4.3 - Efficacia ed efficienza	6
4.4 - Prossimità.....	6
4.5 - Centralità della persona	6
4.6 - Benessere, disagio e malattia	6
5 - FILIERA DEI SERVIZI E UNITA' DI OFFERTA	7
6 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO, PROCESSI ED ATTIVITA'	7
6.1 - Interfaccia con le Istituzioni in entrata e in uscita	7
6.2 - Monitoraggio e supervisione del progetto socio-sanitario o socio-educativo	7
6.3 - Interdisciplinarietà tra i Servizi	8
6.4 - Attività previste dal Piano dell'Offerta Socio Educativa (POSE)	8
7 - GIORNATA TIPO DELL'UTENTE	8
8 - MODALITA' DI COORDINAMENTO	9
9 - MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	9
10 - TUTELA / SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (CUSTOMER SATISFACTION).....	9
11 - AREE SENSIBILI: MONITORAGGIO e STANDARD di qualità.....	10
12 - TUTELA E SICUREZZA	10
13 - ACCESSO AGLI ATTI E TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI	10
14 - DIRITTI E DOVERI.....	10
15 - RECLAMI	11
16 - RETTA	11
17 - ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA.....	11
18 - CODICE ETICO	11
19 - CONTATTI DI SERVIZIO	11
20 – VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	12
21 – ALLEGATI	12
Allegato 1 - Contratto di ingresso	12
Allegato 2 - Accesso alla documentazione socio-sanitaria	19
Allegato 3 - Monitoraggio aree sensibili.....	21
Allegato 4 – Questionario soddisfazione Famiglie	23
Allegato 5 – Questionario soddisfazione Utenti	23
Allegato 6 – Questionario soddisfazione Operatori.....	23

1 - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento si prefigge di offrire ad utenti e istituzioni:

- Esplicitazione dell'orientamento culturale dell'Ente
- Informazione sintetica ma approfondita rispetto la tipologia del Servizio erogato, le finalità, l'organizzazione, le modalità di accesso e di funzionamento
- Individuazione di obiettivi di miglioramento e relativi strumenti di monitoraggio/verifica.

L'elaborazione della carta dei Servizi da parte del CDD Piamarta si colloca in una dimensione orientata al "dialogo/confronto" continuo con l'utenza; tale documento infatti si prefigge di rappresentare una sorta di "contratto" con finalità di raccolta/ascolto dei bisogni di tutti gli attori coinvolti, ricognizione continua sui processi di erogazione del Servizio e, soprattutto, di miglioramento continuo.

2 - PRESENTAZIONE DELL'ENTE

L'AFGP Centro Padre Piamarta ha accolto e gestito al proprio interno, dal 1983, un CENTRO SOCIO EDUCATIVO, in un rapporto di convenzionamento con il Comune di Milano per 30 utenti. Il Servizio, autorizzato al funzionamento e accreditato c/o la Regione Lombardia, ha accolto portatori di handicap adulti, aventi titolo all'assistenza comunale.

E' stata attuata una ridefinizione/ adeguamento del Servizio al fine di predisporre i requisiti organizzativi, strutturali e gestionali necessari per ottenere l'Accreditamento come "Centro Diurno Disabili" (CDD. D.g.r. luglio 04- n.7/18334).

Da ora in poi, pertanto, il servizio in questione viene definito CDD.

"Nello svolgimento del Servizio, il CDD si ispira al rispetto della personalità del disabile ed opera per il superamento della sua condizione di irrecuperabile e per la sua crescita evolutiva nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, secondo le linee di intervento e gli standard organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale. In particolare il Servizio deve concorrere alle finalità sopra indicate con attività volte a facilitare l'autonomia personale, il rapporto con il contesto ambientale, il mantenimento del livello culturale, le potenzialità occupazionali e far fronte alle esigenze socio- educative, sanitarie ed assistenziali." (estratto dal capitolo relativo alle "Prestazioni agli assistiti della Convenzione" con il Comune di Milano.)

3 - NOTIZIE STORICHE

Il rapporto di convenzionamento con il Comune di Milano per la gestione dell'allora zona 12 del **CTR** (Centro Territoriale di Riabilitazione) ha inizio nel **1983**.

Dal **1984** si è sviluppato il **CEID** (Centro Educativo Integrazione Disabili): era un sistema organizzativo complesso che prevedeva la gestione unica del **CTR**, da questo momento denominato **CSE** (Centro Socio Educativo), e la **Formazione Professionale** per disabili e nel 1987 si è raggiunta la completa ricettività del Servizio in base agli standard regionali.

Nel **1992**, con il passaggio del Centro di via Pusiano dall'Opera don Calabria alla Congregazione Piamartina, si delinea l'attuale fisionomia del **CSE** (Centro Socio Educativo): da quella data, il **CSE** sarà un Servizio autonomo, con una propria organizzazione che fa riferimento alle normative previste a livello Comunale/Regionale/Nazionale per l'intervento socio-educativo e assistenziale, pienamente accolto tra le opere della Congregazione Sacra Famiglia di Nazareth.

Nel **2002/2003** giungiamo alla tappa dei vent'anni di apertura del servizio. In occasione di questa meta, viene pubblicato "**Arbor** – Un modello 'diagnostico' per gli utenti del **CSE**", frutto di un lungo lavoro di riflessione e sistematizzazione svolto in collaborazione col CRTI dell'Università Cattolica.

Il senso del testo e del cammino effettuato viene presentato in un convegno pubblico svoltosi il 27 settembre 2002.

Infine, nel settembre del 2003, anche in seguito all'XI capitolo generale della Congregazione, viene nominato il primo Direttore laico dei Servizi Socio-Educativi. L'area di tali servizi, infatti, si è significativamente allargata e, a quella data, oltre al primo storico servizio del **CSE**, comprendeva anche la **CAH** (Comunità Alloggio per persone disabili) poi trasformata in **CSS** (Comunità Socio Sanitaria), la

CAM (Comunità Alloggio per Minori, servizio poi chiuso nel 2007); lo **SFA** (Servizio di Formazione all'Autonomia); il **CAG** (Centro di aggregazione giovanile); il **PEG** (servizio di tipo socio-assistenziale rivolto al territorio).

Nel **2006** il **CSE** si trasforma in **CDD** (Centro Diurno Disabili), per effetto della nuova normativa regionale. A partire dal **2008**, con la ridefinizione a livello regionale dei servizi alla persona disabile, si pongono le basi per un passaggio da Servizio Sperimentale a Servizio con caratteristiche specifiche e peculiari. Lo **SFA**, pertanto, inizia un percorso di definizione di sé, come Servizio specifico per utenza giovane e di medio-lieve livello cognitivo. Nel **2012**, inoltre, il Centro Piamarta prende avvio, con l'ingresso dei primi utenti, un nuovo servizio, per utenza di media gravità, improntato al mantenimento del benessere psicofisico della persona adulta disabile: il **CSE** (Centro Socio Educativo).

La filiera dei Servizi per la Disabilità del Centro Piamarta, così, offre uno sguardo a 360 gradi sulla persona con tale problematica:

Servizi a carattere diurno: la **Formazione Professionale per Disabili**, lo **SFA**, il **CDD**, il **CSE**; Servizi a carattere residenziale: la **CSS**.

4 - SIGNIFICATI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Nello svolgimento del Servizio il CDD si ispira ai principi contenuti nella Convenzione O.N.U. sui Diritti delle Persone con disabilità e opera per la loro crescita evolutiva, nella prospettiva di una progressiva e costante inclusione sociale secondo le linee d'intervento e gli standard organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale.

“Il CDD, per le persone che lo frequentano da molto tempo, è diventato un reale spazio di “vita adulta autonoma”, un riferimento essenziale per il significato quotidiano dell'esperienza e la ricerca condivisa del miglior benessere possibile.

L'ambiente del CDD chiede agli utenti di spendersi ogni giorno – per come ciascuno ne è in grado - in una dimensione “lavorativa” realistica; insieme rimane vitale l'impegno all'integrazione con il territorio e, in genere, con la realtà esterna al centro, nella linea della necessaria e costante complessificazione delle appartenenze che vale per tutti gli adulti e, a maggior ragione, per le persone disabili, altrimenti destinate a veder man mano restringere il campo delle relazioni sociali che sostengono l'esistenza.

Il Centro Diurno è una realtà soggetta a continui microcambiamenti e a modificazioni lente ed inesorabili, legate prevalentemente all'invecchiamento dell'utenza presente e delle loro famiglie; in questo senso, lo sguardo rivolto sempre ai bisogni emergenti costituisce un ingrediente essenziale della nostra quotidianità, in termini di accoglienza, di progettualità e di rinnovamento costante delle proposte.

4.1 - PRESTAZIONI AGLI ASSISTITI

Il soggetto gestore si impegna a:

- Favorire il benessere psico-fisico del soggetto disabile attraverso la valorizzazione delle risorse individuali, la promozione dell'autonomia e della realizzazione personale e sociale;
- erogare prestazioni sociosanitarie, riabilitative ed educative sulla base di progetti individualizzati;
- sviluppare le abilità cognitive e relazionali e consolidare quelle acquisite in ambiti diversi dal contesto familiare abituale; favorire l'integrazione delle persone con disabilità in tutti i contesti possibili compreso in particolare, laddove realizzabile, il territorio di residenza;
- offrire interventi di sostegno e sollievo alle famiglie;
- offrire interventi calibrati sui bisogni della singola persona includendo, quando necessario, inserimenti con impegni orari differenziati part-time, nei termini che verranno concordati con l'Amministrazione Comunale;
- offrire opportunità di socializzazione e promozione che favoriscano un miglioramento della qualità di vita quotidiana delle persone con disabilità in un contesto di integrazione sociale;
- preservare il benessere e l'integrità della persona, prevenendo per quanto possibile, mediante la continuità e la specificità degli interventi, eventuali condizioni di aggravamento e/o di rischio conseguente alle condizioni di estrema fragilità;
- fornire materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene personale, idoneo anche in relazione ad eventuali condizioni pandemiche e post pandemiche;
- attuare, laddove ritenuti necessari in accordo con l'Amministrazione, interventi domiciliari finalizzati esclusivamente a favorire il rientro in presenza dell'ospite che abbia interrotto la frequenza al

- Servizio per gravi problemi sanitari;
- vietare al proprio personale di richiedere/accettare compensi di qualsiasi natura dagli ospiti e dai loro famigliari/care giver.

4.2 - PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di scelta secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'ente gestore del servizio ogni informazione che lo riguarda, ha altresì diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'ente gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili della struttura.

L'ente gestore dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utente sulla qualità del servizio reso.

4.3 - EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'ente gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni.

L'ente gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza

4.4 - PROSSIMITÀ

Lo stile diffuso che i servizi di AFGP vogliono agire è nella logica della prossimità, dell'essere prossimi ai problemi ed alle persone. Essere prossimi è un modo particolare di essere vicini, è un modo di concepire l'azione di affiancamento ed al contempo è il modo di interpretare la relazione; la prossimità è una relazione orizzontale fra persone e gruppi. Un rapporto di prossimità ricostruisce ogni volta una nuova dimensione, trasforma la condizione del problema nasce dalla capacità di leggersi al contempo quali necessari e non indispensabili; si sviluppa dal riconoscersi vicendevolmente in bisogno perché portatori di interesse sull'oggetto.

Le logiche che orientano l'azione socio educativa proposta sono riferite al nostro modo di interpretare la partecipazione delle persone al loro processo evolutivo e pertanto come consideriamo le persone stesse.

4.5 - CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Il concetto di **“centralità della persona”** è l'elemento fondante del nostro lavoro educativo; il tentativo è, infatti, quello di agire con uno sguardo globale su ciascuno, che si traduce costantemente in una progettazione personalizzata.

Lo stesso utente, in quest'ottica, è chiamato, per come ne è in grado – tramite la presenza a colloqui istituzionali, attraverso la compilazione di una sorta di “questionario di soddisfazione” e, in generale, tramite la segnalazione anche informale di desideri e difficoltà – ad offrire il proprio contributo alla progettazione del proprio percorso all'interno del CDD.

Ogni persona dà senso alla propria esperienza e agisce nelle relazioni con gli altri a partire da un insieme di premesse e credenze personali che derivano dalla sua specifica posizione nella situazione interattiva, dalle esperienze vissute precedentemente, dall'interazione data e ricevuta, in tal senso va considerata l'**unicità della persona**.

Se come riteniamo una persona forma la propria vita autonoma, la propria personalità e la propria identità sociale e affettiva attraverso le esperienze scegliere con competenza e responsabilità la partecipazione significa sostenere il proprio **diritto alla scelta**.

4.6 - BENESSERE, DISAGIO E MALATTIA

Siamo abituati a considerare, quale oggetto di lavoro dell'intervento socio assistenziale ed educativo la parte debole delle persone, l'azione di conseguenza diventa prioritariamente la “riparazione” di

un'anomalia, più che un processo per riconoscere e far emergere il benessere possibile delle persone. Intendere la persona quale soggetto "portatore di salute", significa orientare l'azione sociale alla promozione delle condizioni di benessere più che alla sola rimozione del deficit.

E' questa una logica attraverso la quale la persona, la rete di sostegno e la comunità vengono considerati soggetti competenti di conoscenza e di azione.

Assumere come premessa costitutiva del servizio l'unicità della persona significa **oggettivare la malattia/disagio**.

Oggettivare il disagio per il nostro servizio significa creare relazioni in un contesto che, pur riconoscendo la malattia o il disagio, non li elegge ad unica chiave interpretativa della biografia della persona.

Il concetto di "**ben-essere**" è un altro elemento importante del nostro lavoro, inteso come dichiarato nell'OMS, non come assenza di malattia ma come uno stato di benessere psico-fisico e relazionale, attraverso cui la persona disabile possa vivere ed esprimere le proprie esperienze e risorse all'interno di relazioni positive e autentiche.

Non si tratta, pertanto, di costituirsi e offrirsi solamente come centro attento a cercare risposte ai bisogni, ma anche come centro che, a partire dai bisogni che emergono, propone a tutti - educatori, utenti e familiari compresi - di diventare protagonisti della ricerca che si apre. Lo scopo centrale del lavoro è quello di creare e sviluppare una **nuova cultura della disabilità**, e promuovere quelle iniziative innovative che permettono di aiutare le persone con una metodologia di intervento multidisciplinare di interventi specifici e mirati, e di esportarla all'esterno.

5 - FILIERA DEI SERVIZI E UNITA' DI OFFERTA

La peculiarità che caratterizza il nostro Centro è quella di operare all'interno di una **filiera di servizi alla disabilità** che offre un panorama completo di interventi, dai percorsi formativi di Personalizzazione per i più giovani, allo SFA, al CSE, fino al CDD e alla CSS per gli adulti e anziani- Tale organizzazione e gestione dei servizi e dei progetti specifici è garantita dal **Servizio di Accoglienza Valutazione e Orientamento Psico-Educativo** che si occupa dei casi in ingresso, delle dimissioni e dei possibili passaggi interni tra i servizi a seconda della valutazione dei casi e dei bisogni emergenti, supervisione dei progetti e delle equipe di operatori, interfaccia con l'esterno e con le istituzioni, consulenza e supporto alle famiglie; Accoglienza in ingresso e consulenza per situazioni di difficoltà; Aiuto e sostegno nella progettazione del "dopo di noi".

6 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO, PROCESSI ED ATTIVITA'

L'accesso al CDD avviene tramite segnalazione da parte del Comune di Milano, sulla base dei posti disponibili, e previa valutazione del Servizio di Accoglienza e Orientamento. Il Servizio può anche proporre al Comune eventuali passaggi interni tra i vari Servizi della Filiera di AFGP.

Le ammissioni e le dimissioni sono regolamentate da apposite procedure in accordo con il servizio competente del Comune di residenza dell'utente.

Il Servizio di accoglienza e Orientamento Psico Educativo - Accoglienza, analisi e valutazione dei casi

6.1 - INTERFACCIA CON LE ISTITUZIONI IN ENTRATA E IN USCITA

Accoglienza e valutazione degli invii da parte delle istituzioni (per noi il Comune di Milano), idoneità al percorso e presa in carico del caso in base alle caratteristiche, servizio di rete con gli altri servizi che si occupano del caso (specialisti esterni, educatori o assistenti domiciliari, comunità, assistenti sociali,..) e inserimento nel settore specifico. Valutazione dei casi in uscita (per conclusione del percorso, per anzianità e/o per altre condizioni emerse o subentrate) e accompagnamento verso il servizio esterno individuato

6.2 - MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DEL PROGETTO SOCIO-SANITARIO O SOCIO-EDUCATIVO

Valutazione insieme al coordinatore e all'equipe di riferimento.

6.3 - INTERDISCIPLINARIETÀ TRA I SERVIZI

- **valutazione e programmi.** Confronto coi coordinatori sulle attività svolte interne ed esterne, verifiche sulla loro idoneità ai fini degli obiettivi del progetto e intervento.
- **attività di scambio e integrazione:** stabilite le programmazioni e i progetti dei singoli settori presenti in Piamarta Servizi si possono gestire in modo più adeguato e in un'ottica di interdisciplinarietà e trasversalità alcune attività specifiche che possono essere fruite da utenti dei diversi settori.

6.4 - ATTIVITÀ PREVISTE DAL PIANO DELL'OFFERTA SOCIO EDUCATIVA (POSE)

AREE		ATTIVITA'
Area Funzioni Primarie		Pranzo sanitario, Controllo Diete, Distribuzione Farmaci, FKT, Attività motoria, Psicomotricità-CAA, Rilevamento altezza-peso-pressione-IMC, Piscina-acquaticità
Area Mobilità		DMT, Laboratorio Occupazionale, Laboratorio Ricreativo, Autonomie sociali, Attività motoria, FKT, Psicomotricità-CAA, Laboratorio cognitivo, Lab. Teatro
Area autonomia nella cura personale		Igiene personale, Pranzo Vigilato, Pranzo Assistito, Arte terapia, Ippoterapia, Autonomie sociali, Attività motoria, Laboratorio cognitivo
Area aspetti cognitivo comportamentali		DMT, Musicoterapia, Psicomotricità- CAA, Laboratorio Ricreativo, Laboratorio Cognitivo, Laboratorio Occupazionale, Autonomie sociali, Attività motoria, Lab. Teatro
Area psicosociale - apprendimento		Lab. Occupazionale, Lab. Cognitivo, Autonomie sociali, Attività motoria, Lab. Ricreativo, Psicomotricità-CAA, Musicoterapia, DMT, Arte terapia, Lab. Teatro
Area relazionale		Arte terapia, DMT, Musicoterapia, Psicomotricità-CAA, Laboratorio Ricreativo, Laboratorio cognitivo, Laboratorio Occupazionale, Autonomie sociali, Attività motoria, Lab. Teatro
Trasversale a tutte le Aree		Gruppo Protetto

Il presente documento rappresenta e descrive la programmazione generale delle attività che vengono svolte nell'anno in corso all'interno del Centro Diurno Disabili Piamarta. Esso costituisce un primo punto di riferimento per la personalizzazione del progetto sul singolo utente. La conoscenza condivisa di ciascun ambito di lavoro, dell'impostazione generale di ciascuna attività, della strutturazione delle singole proposte, aiutano a consolidare quella consapevolezza di appartenenza ad un sistema che opera cercando di tenere la *persona al centro*, con i suoi limiti, con le sue criticità ma anche, e soprattutto, con i suoi punti di forza, con i suoi interessi, con i suoi desideri. Sono questi gli elementi che costantemente dovranno essere declinati all'interno di ciascuna attività, per una programmazione di reale vicinanza all'utente e alla sua famiglia.

7 - GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

Il servizio è articolato su 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, per 7 ore al giorno, dalle 8.30 alle 15.30.

È aperto all'utenza per 47 settimane l'anno.

L'organizzazione prevede la definizione di percorsi personalizzati che trovano la loro esplicitazione in un orario settimanale individualizzato che si articola in attività di gruppo o individuali, all'interno o all'esterno del Centro, gestite da uno o più educatori a seconda delle necessità. Oltre agli educatori operano operatori specializzati: Arteterapeuti, Danzamomovimentoterapeuti, Musicoterapeuti, Fisioterapisti, Neuropsicomotricisti, Operatori Socio Sanitari e periodicamente il Medico NPI.

La giornata è generalmente articolata nel seguente modo:

- 8.30-9.30 Accoglienza degli utenti al Centro
- 9.30- 10.30 Attività
- 10.30- 11.00 Intervallo, generalmente trascorso al bar interno al Centro
- 11.00 -12.30 Attività
- 12.30 -13.30 Pranzo consumato all'interno del locale mensa del Centro (esterna al CDD)
- 13.30-15.30 Attività

Attualmente durante la settimana vengono offerte numerose attività, sia interne che esterne al CDD, articolate nelle aree socio-occupazionale, espressive, dell'integrazione sociale, della riabilitazione e mantenimento cognitivo, psicomotoria. (Vedi all.n.1)

In particolare, sempre comprese nella retta possono essere offerte attività di piscina, di ippoterapia, di fisioterapia, in rapporto con qualificate strutture esterne, e le Arti Terapie.

La partecipazione alle diverse attività è regolata in base al Progetto Individualizzato, strutturando in tal modo un impianto educativo maggiormente articolato per obiettivi specifici e individualizzati. All'interno del personale educativo il progetto individualizzato è gestito principalmente dall'educatore **tutor**, con un ruolo di case-management.

La pausa per il pranzo prevede la presenza costante della figura educativa e/o assistenziale che modula il proprio intervento sulla base delle abilità di autonomia e relazionali dell'utente seguito.

In occasione di iniziative particolari quali uscite o gite fuori città, in accordo con le famiglie, sono previste modalità ed orari di rientro al Centro o accompagnamento variabili di volta in volta.

Nel corso dell'anno, all'interno del Centro, si organizzano mostre di manufatti e partecipazioni ad eventi esterni, per rendere maggiormente visibile e valorizzato il lavoro che si svolge all'interno dei laboratori del CDD.

La gestione di tale iniziativa prevede la partecipazione ed il coinvolgimento degli utenti sia in fase di allestimento sia di presenza attiva nello svolgimento dell'evento stesso.

8 - MODALITA' DI COORDINAMENTO

Il CDD è parte integrante dell'area dei Servizi Socio-Educativi del Centro, la cui responsabilità di conduzione è affidata alla figura del Direttore, che è anche responsabile delle relazioni istituzionali con gli enti finanziatori.

Il Coordinamento del servizio è garantito tramite la presenza di un Coordinatore, che risponde alla Direzione ed ha funzioni gestionali, progettuali, di programmazione, controllo e documentazione.

Il Coordinatore del servizio garantisce inoltre il collegamento tra le varie figure professionali presenti: équipe degli educatori, consulente psicologo, formatori, assistenti, medico ed eventuali collaborazioni con esperti esterni, Servizi del territorio (CPS, Servizi Sociali, Volontari, Tirocinanti).

9 - MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

È previsto un cartellino di riconoscimento per gli operatori in servizio, sul quale sono indicati i dati relativi all'Ente e al Servizio di appartenenza, i dati personali, la fotografia e la relativa qualifica.

10 - TUTELA / SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Sono attive azioni di monitoraggio continuo della qualità del Servizio percepita da utenti e famiglie e personale al fine di rilevare e comprendere nel dettaglio, sulla base di diversi indicatori, bisogni e soddisfazione.

Il monitoraggio è rivolto al personale, alle famiglie degli utenti e, laddove possibile, agli utenti stessi. Il trattamento delle azioni di miglioramento è sotto la responsabilità della Direzione

11 - AREE SENSIBILI: MONITORAGGIO E STANDARD DI QUALITÀ

Per ogni area sensibile il progetto prevede alcuni indicatori di qualità prioritari del Servizio e relativi standard di qualità, ossia gli impegni in termini di procedure, tempi, frequenza che il Servizio dichiara di perseguire; vengono inoltre esplicitati gli eventuali strumenti di verifica del processo, se previsti. Il dettaglio è reperibile in allegato.

12 - TUTELA E SICUREZZA

Tutela e sicurezza attraverso:

il **rispetto** dei diritti riconosciuti dall'art. 13 del D.lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali e sensibili; l'addestramento del personale per gli interventi in caso di incendi o altre emergenze e più in generale per il pieno e totale rispetto della normativa in materia di sicurezza (D.lgs. 81/2008).

Il servizio è dotato di un Piano di Emergenza e Evacuazione che indica le procedure operative per ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro i pazienti ed il personale in caso di eventi calamitosi.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso al fine di ridurre i danni, portare soccorso alle persone eventualmente colpite. Nella struttura sono esposte in modo ben visibile le istruzioni da seguire e i comportamenti da adottare in caso di emergenza con l'indicazione delle vie di fuga.

L'informazione è garantita attraverso la presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente. Ogni altra richiesta può essere rivolta al Servizio di Accoglienza

13 - ACCESSO AGLI ATTI E TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

La documentazione cartacea che contiene dati sanitari verrà custodita in apposito schedario chiuso a chiave.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti deve avvenire secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico – patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37 lettera f) del Decreto Legislativo 196/2003.

14 - DIRITTI E DOVERI

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune. La persona ha diritto:

- di essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad essere sempre individuata con il proprio nome e cognome, anziché col numero o con il nome della propria patologia;
- di poter identificare immediatamente le persone che la hanno in cura ed in particolare aver assegnato un case manager entro 1 settimana dall'accettazione;
- di ottenere dagli operatori che lo curano informazioni complete e comprensibili in merito al progetto riabilitativo e ai programmi di servizio ed in particolare a 15 giorni dal primo contatto avere una risposta esauriente sulla possibilità di presa in carico;
- di ricevere notizie che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta al trattamento riabilitativo. Quando gli operatori raggiungano il motivato convincimento dell'impossibilità o dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
- ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona siano in accordo con IL Decreto Legislativo n. 196/2003

- ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi.
- Di accedere alla documentazione ed ai dati personali (cfr Allegato 2 "Accesso alla Documentazione socio-sanitaria")

Doveri della persona che si rivolge al servizio:

- è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura
- è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri;
- Non è consentito fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura;
- l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;

15 - RECLAMI

La persona che si avvale del servizio ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi da parte dell'ente gestore

16 - RETTA

Si compone di una quota sociale e di una quota sanitaria, quest'ultima stabilita in base al profilo di classificazione SIDI dell'ospite.

La retta riferita alla quota sociale degli ospiti è definita in € 47,40 die a persona per gli utenti full time, in € 50,70 per i part time verticali e € 25,40 per i part time orizzontali.

Attualmente i posti disponibili, per quanto attiene la parte sociale, sono interamente regolati da convenzione con i Comuni.

A carico degli ospiti al momento è previsto un contributo mensile di compartecipazione alla spesa richiesto dal Comune di Milano su base ISEE.

L'ISEE ordinario sotto la soglia di povertà, oggi pari o al di sotto di 6.000,00€, dà diritto all'esenzione dal pagamento della quota mensile.

17 - ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

La struttura è comodamente raggiungibile:

- Con i mezzi pubblici: Fermata Cimiano o Crescenzago della MM linea 2 e autobus 75
- In auto: Da p.zza Udine direzione Via Monfalcone e Via Don Calabria. Da Cascina Gobba (Tangenziale est) direzione Parco Lambro. È disponibile un ampio parcheggio interno.

È possibile visitare il CDD tra le 9,00 e le 15,00 dal lunedì al venerdì, previo appuntamento con il coordinatore e/o con la Direzione

18 - CODICE ETICO

AFGP, da dicembre 2010, ha adottato il proprio Codice Etico, reperibile nella sezione "Società Trasparente" del sito istituzionale <https://www.afgp.it>

19 - CONTATTI DI SERVIZIO

Il CDD AFGP Centro Padre Piamarta è situato a Milano, in via Pusiano 52 Il servizio è coordinato dal dott. Lorenzo Zaini.

I recapiti telefonici sono i seguenti:

- Centralino AFGP: 02.26303500
- CDD: 02.26303562
- Indirizzo mail del centro: piamarta@piamarta.it
- Sito web - <https://piamartaservizi.afgp.it>

20 - VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'ente gestore effettuerà un aggiornamento annuale della carta dei Servizi in cui sono illustrati le attività previste, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le rette previste.

21 - ALLEGATI

ALLEGATO 1 - CONTRATTO DI INGRESSO



CONTRATTO DI INGRESSO CENTRO DIURNO DISABILI "AFGP PIAMARTA" di via PUSIANO 52, 20132 Milano

VISTO

- il punto 4.3 allegato A alla D.G.R. n. VIII/8496 del 26.11.2008 ad oggetto: "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto, e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie", nel punto in cui si tratta dei Contratti di ingresso alle unità d'offerta;
- l'allegato 4 della D.G.R. n. X/1185 del 20.12.2013, determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale per l'esercizio 2014.

RICHIAMATE

- la D.G.R. n. VII/18334 del 23.07.2004: "Definizione della nuova unità di offerta Centro Diurno per persone con disabilità (CDD): requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento";
- la L.R. n. 3 del 12.03.2008: "Governo della rete e degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario";
- la D.G.R. n. VII/19874 del 16.12.2004: "Prima definizione del sistema tariffario delle Comunità alloggio Socio Sanitarie (CSS) e dei Centri Diurni per persone Disabili (CDD) in attuazione delle D.G.R. n. 18333 e 18334 del 23.07.2004;
- la carta dei servizi del CDD – AFGP PIAMARTA a disposizione dell'utenza;

IL PRESENTE CONTRATTO DEFINISCE I RAPPORTI CHE INTERCORRONO TRA

Il Centro Diurno Disabili "AFGP PIAMARTA" (di seguito CDD), sito a MILANO in Via PUSIANO 52 e rappresentato dal Responsabile Dott. MATTEO RAINERI, gestito da AFGP – ASSOCIAZIONE FORMAZIONE GIOVANNI PIAMARTA in accreditamento con Comune di Milano e con Regione Lombardia.

E

Il/La Sig./Sig.ra..... e/o l'ospite e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno e/o genitori di....., frequentante il CDD a far data dal

1) PRESTAZIONI A CARICO DEL CENTRO

Il Centro accoglie un massimo di n. 30 persone disabili gravi, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi S.I.Di. (Sistema di classificazione definito dalla Regione Lombardia), dai 18 ai 65 anni d'età. A determinate condizioni possono accedere anche minori disabili.

L'ente si impegna a garantire la continuità del servizio secondo gli standard di funzionamento previsti dalla normativa regionale con l'esclusione dei festivi e di altri giorni di chiusura per un minimo di 47 settimane annue. Il servizio è aperto di norma da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 16:00 per non meno di 35 ore settimanali.

Il CDD garantisce la realizzazione di:

- Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione
- Attività di riabilitazione
- Attività socio educative
- Attività socio assistenziali

Tali attività vengono realizzate a favore degli ospiti con l'obiettivo di migliorare il loro benessere psico-fisico, coerentemente con i progetti individualizzati, anche mediante l'utilizzo di strutture esterne e avvalendosi di enti ed agenzie convenzionate.

Le attività offerte sono meglio specificate all'interno della carta dei servizi del Centro e vengono svolte in relazione ai bisogni, alle capacità ed agli interessi dell'utente.

Nessun concorso alla copertura dei costi è richiesto per le attività offerte durante le aperture e gli orari convenzionati. Potrà invece essere richiesto alle famiglie, quale concorso al costo dell'attività, un contributo forfettario a parziale riconoscimento dei costi straordinari sostenuti per iniziative ed attività straordinarie, quali ad esempio soggiorni extraurbani, uscite serali, sollievo, ... offerti in orario extra CDD.

Nel periodo di apertura del Servizio possono essere organizzate settimane di soggiorno extraurbane, presso adeguate strutture comunali o private, in località climatiche con la presenza degli operatori del Centro. Tali soggiorni sono realizzati compatibilmente alla disponibilità del personale in servizio e nel rispetto dello standard assistenziale previsto per l'unità d'offerta.

1.1) RETTA – La frequenza al Centro è gratuita per gli utenti inseriti attraverso la convenzione con il Comune di Milano. È richiesto agli utenti un contributo di € 2,60 per ogni pasto consumato, da corrispondersi direttamente al Comune di Milano. L'importo del contributo potrà essere rivisto dal Comune di Milano con apposita comunicazione. E' previsto l'esonero da tale contributo in presenza di redditi inferiori al limite stabilito dalla Giunta Comunale.

La consumazione del pasto può avvenire sia all'interno del Centro sia all'esterno presso pubblici esercizi, nel rispetto delle norme vigenti.

Sia per gli utenti inviati dal Comune di Milano, sia per gli utenti privati, Regione Lombardia corrisponde al CDD - che è accreditato con essa - una quota sanitaria giornaliera proporzionale alle necessità della persona con disabilità.

1.2) TRASPORTO - Per le famiglie, impossibilitate ad accompagnare il proprio congiunto dall'abitazione al servizio e viceversa, nonché per gli ospiti impossibilitati ad utilizzare i mezzi pubblici, è previsto il servizio di trasporto, attivabile mediante richiesta presentata alla Direzione del Centro che esprime parere in merito. Il costo del servizio è a carico del Comune.

2) PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Il Progetto Individualizzato relativo a _____, indicante il programma socio-sanitario, riabilitativo, socio-educativo e/o socio-assistenziale, viene redatto dall'equipe multiprofessionale del CDD e illustrato ai famigliari per la condivisione.

Qualora l'ospite avesse necessità di effettuare attività riabilitative esterne al CDD (es. Idroterapia, fisioterapia) è fatto obbligo informare la Direzione del Centro.

3) OBBLIGHI DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

Il CDD ha l'obbligo:

- a) di tenuta della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- b) del rispetto dei protocolli assistenziali;
- c) di attenersi alle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali e sensibili.
- d) di accesso agli atti
- e) di accogliere reclami
- f) di somministrare un questionario di soddisfazione
- g) di confrontarsi con famiglie/AdS/Tutore (colloquio iniziale, colloqui finali, assemblee periodiche e Comitato di Partecipazione Sociale)
- h) di comunicare alle famiglie il numero di pasti consumati nel mese per il pagamento degli stessi al Comune.

Il mancato pagamento della quota di partecipazione al costo del pasto, protratta oltre i tre mesi e senza giustificato motivo, comporterà l'avvio dell'istruttoria di rivalsa da parte del Comune di Milano nei confronti dell'ospite moroso.

4) OBBLIGHI DELL'ENTE GESTORE

L'Ente gestore ha l'obbligo di attenersi alle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali e sensibili. Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati personali sono trattati dall'ente AFGP – ASSOCIAZIONE FORMAZIONE GIOVANNI PIAMARTA e ne è responsabile il Titolare del trattamento dei 3 dati sensibili.

I dati raccolti verranno trattati in forma anonima, esclusivamente per le attività del Centro e per gli adempimenti connessi.

I dati personali, anche sensibili, raccolti non verranno comunicati o diffusi a soggetti terzi, pubblici o privati, salvo che la comunicazione e la diffusione siano necessarie per assolvere ad obblighi di legge o di regolamento.

L'Ente dichiara di conoscere quanto previsto dal Codice con particolare riguardo alle funzioni del Responsabile del trattamento e si obbliga ad osservare le disposizioni previste dal predetto Codice, nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento. È altresì obbligato in solido con il Titolare per gli eventuali danni provocati agli interessati per violazione del Codice. Le Parti convengono di trattare i propri dati personali al solo scopo della gestione del presente contratto nei limiti e nei termini previsti dalle norme in materia. L'apposizione della firma in calce costituisce consenso formale al trattamento dei dati.

Si autorizzano le riprese audiovisive e fotografiche esclusivamente al fine di documentare le attività svolte presso i Centri. In tutti gli altri casi saranno richieste specifiche autorizzazioni.

Il CDD AFGP PIAMARTA è regolamentato dalla normativa nazionale e regionale vigente per l'UdO in oggetto.

Gli ospiti del CDD sono assicurati contro gli infortuni e la responsabilità civile durante l'espletamento dell'attività del Servizio attraverso polizze assicurative della Regione Lombardia stipulate con INA-Assitalia. Detta polizza copre eventuali danni cagionati all'ospite e comprende altresì i danni involontariamente cagionati in conseguenza ad un fatto accidentale o eventualmente imputabili a negligenza, imprudenza, imperizia. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

Per quanto riguarda eventuali dimissioni, saranno predisposte dal Responsabile previa valutazione all'interno dell'equipe del CDD in accordo con l'Ufficio Coordinamento Centri Diurni Socio-Sanitari e informandone contestualmente la famiglia.

Nel caso di trasferimento dell'ospite presso altra struttura, al fine di garantire alla persona la continuità dell'assistenza socio-educativa e sanitaria, viene predisposta una cartella da trasmettere alla struttura che lo accoglie.

Nella cartella sono contenuti in copia:

- documenti anagrafici, copia decreto Giudice Tutelare, tessera ATM
- scheda anamnestica contenente: i riferimenti parentali, numeri di telefono, dichiarazioni d'invalidità civile, nomina di tutore/amministratore di sostegno, indirizzi utili, medico di medicina generale, eventuale medico specialista;
- progetto individuale;
- eventuale PRI;
- relazione conclusiva sull'andamento del progetto;
- certificazione sanitaria: piano terapeutico, copia del verbale di invalidità civile ed eventuali esenzioni, copia della tessera sanitaria, ed ogni eventuale ulteriore documentazione sanitaria utile
- copia Decreto del Giudice Tutelare,
- tessera ATM (se in possesso e in custodia al CDD).

Il passaggio ad altra struttura avviene in modo graduale.

Inoltre, il Responsabile del CDD si rende disponibile a fornire ogni altra informazione e/o documentazione utile. In seguito alla dimissione dell'utente, il FASAS della persona interessata viene chiuso con la relazione conclusiva. La cartella viene custodita nell'apposito schedario presso la sede del CDD.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente contratto d'ingresso rispetto alla modalità di erogazione delle prestazioni/servizi da parte del CDD, si rimanda alla vigente carta dei servizi, che costituisce, pertanto, allegato parte integrante al presente Contratto.

5) OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

Il contraente si obbliga a garantire:

- la presentazione del decreto di nomina ad Amministratore/trice di Sostegno e/o tutore/tutrice. In assenza di tale Decreto il contraente dovrà impegnarsi ad avviare il percorso di avvicinamento all'Istituto dell'Amministrazione di sostegno;
- la regolare frequenza del Centro da parte della/del propria/o _____;
- la piena collaborazione prestata al Responsabile e al personale del Centro, al fine di agevolare la frequenza del Servizio e la realizzazione del Progetto Individualizzato;
- la segnalazione tempestiva degli stati di malattia di _____, e in particolare di quelli potenzialmente rischiosi per gli altri ospiti e gli operatori (es. congiuntivite, malattie infettive, ecc.), impegnandosi a sospenderne la frequenza fino alla completa guarigione. Il responsabile del CDD avrà facoltà, in particolare in caso di malattie infettive, di richiedere al rientro la produzione della relativa certificazione medica.
- la consegna dei farmaci, in confezione integra, per l'eventuale somministrazione di terapie in orario di frequenza del Centro, fornendo il certificato del medico curante indicante: la diagnosi, il farmaco prescritto, la posologia e l'orario di somministrazione.
- La consegna di certificati e autorizzazioni, prima dell'ingresso ed ogni qualvolta dovessero intervenire variazioni (es. posologia, frequenza di somministrazione, ecc.). Dovrà inoltre essere prodotta copia del piano terapeutico giornaliero, a tutela dell'ospite, per l'inserimento in cartella sanitaria;
- la consegna di certificazioni, in caso di esigenze particolari riguardanti l'alimentazione, diete o regimi alimentari specifici, intolleranze e allergie, che andranno dettagliate ogni anno e prescritte dal medico curante e consegnate al CDD per il conseguente confronto con l'organizzazione incaricata per la ristorazione.
- la comunicazione di eventuali dimissioni che deve essere formalizzata al Responsabile del CDD in forma scritta con preavviso di almeno 30 giorni lavorativi.

6) RITARDI E ASSENZE DAL SERVIZIO

In analogia alla normativa vigente e in riferimento a quanto previsto e riportato all'interno della carta dei servizi, in caso di ritardo nell'ingresso e/o in uscita dal Centro è fatto obbligo per il contraente avvisare tempestivamente la segreteria del CDD.

Per motivi eccezionali e imprevedibili, il rientro a domicilio dell'ospite dopo l'orario di chiusura dovrà essere preventivamente comunicato ed autorizzato dalla Direzione per garantire la presenza di personale qualificato.

In caso di assenza per ricoveri ospedalieri occorre segnalare il ricovero alla segreteria del Centro, oltre a produrre adeguata certificazione medica. Il responsabile del CDD avrà facoltà di richiedere al rientro la produzione della certificazione medica comprovante l'idoneità al rientro in struttura.

7) RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La dimissione dal CDD può avvenire di norma al compimento del 65° anno d'età, per trasferimento ad altri servizi in relazione anche ad un aggravamento delle condizioni della persona inserita tale da rendere insufficienti le prestazioni erogate dal CDD ed incompatibile la prosecuzione della permanenza all'interno del Servizio, o su richiesta della famiglia o del tutore/amministratore di sostegno;

il Centro garantirà il supporto e l'assistenza necessari all'eventuale inserimento di _____ presso altri servizi.

In caso di mancato rispetto degli obblighi previsti ai punti 5 e 6 del presente contratto, sono previste da parte dell'ente gestore dimissioni motivate.

In relazione ad assenze ingiustificate e prolungate dell'ospite è facoltà dell'ente gestore procedere al recesso e/o alla risoluzione del presente contratto, con conseguente risarcimento della quota di compartecipazione alla spesa sanitaria obbligatoria, ai sensi della DGR VIII/18334 del 23.07.2004 e ai sensi della L.R. n. 3 del 2008 e successiva DGR 3540/2012 e 2569/2014 s.m.i.

8) RESPONSABILE DEL CENTRO

Il Responsabile del CDD (ovvero un suo incaricato) è a disposizione per fornire maggiori informazioni sul servizio e per ricevere le opportune segnalazioni.

Eventuali difficoltà, problemi e reclami di qualsiasi natura verranno portati alla sua attenzione, quale responsabile del servizio.

Fanno altresì capo al Responsabile le seguenti competenze:

- vigilare sulla corretta applicazione dei protocolli, procedure e linee guide interne alla struttura in materia sanitaria e conseguente verifica della corretta applicazione in accordo con le figure professionali sanitarie presenti nell'Unità d'Offerta;
- curare i rapporti con ATS di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione dell'educazione alla salute e della tutela socio sanitaria;
- vigilare sugli aspetti igienico sanitari;
- vigilare sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione socio sanitaria;
- vigilare sul rispetto della riservatezza dei dati socio sanitari ed è titolare dei dati personali degli ospiti ai sensi della normativa vigente (D.Lgs. 196/2003);
- vigilare sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali in scadenza;
- vigilare sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali e pericolosi.

9) MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI

È possibile accedere alla documentazione sociosanitaria da parte degli aventi diritto previa richiesta di appuntamento con il Responsabile del CDD; tale richiesta sarà soddisfatta entro 10 gg lavorativi.

Per il rilascio delle copie della documentazione richiesta è previsto il pagamento di un corrispettivo equivalente al costo della duplicazione dei documenti, in funzione del supporto utilizzato per la riproduzione.

10) OGGETTI E BENI PERSONALI

Il Servizio non si assume alcuna responsabilità per la custodia di valori e/o beni introdotti autonomamente dagli ospiti fatta eccezione per specifiche attività organizzate all'interno del CDD per le quali sarà data preventiva comunicazione alla Famiglia/AdS/Tutore-Tutrice.

11) MODIFICHE E DURATA DEL CONTRATTO

Qualsiasi modifica e/o integrazione al presente contratto dovrà essere concordata tra le parti ed essere oggetto di nuova sottoscrizione per accettazione salvo quelle dovute al cambiamento della normativa applicabile, che si intendono automaticamente recepite nel presente Contratto.

Il presente contratto d'ingresso ha validità a far tempo dalla sottoscrizione fino all'intervenuta dimissione dell'ospite secondo quanto previsto dal precedente Art. 4.

Il presente contratto non potrà essere ceduto a terzi salvo consenso scritto tra le parti.

12) CONTROVERSIE

Per quanto non contemplato nel presente accordo si fa rinvio alla normativa vigente, mentre per tutte le controversie concernenti la stessa è competente il Foro di Milano.

Milano, il

Il Responsabile del CDD

la Persona con disabilità, i genitori/l'AdS/il/la Tutore/trice

Per accettazione di quanto previsto dalla normativa in materia di privacy (D.Lgs. 30.06.2003 n. 196 e successive modifiche)

Il responsabile del CDD

la Persona con disabilità, i genitori/l'AdS/il/la Tutore/trice

ALLEGATO 2 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La documentazione socio-sanitaria consta di:

FASCICOLO SANITARIO:

- Sunto anamnestico
- Delega alla somministrazione farmaci
- Registro Terapie Farmaci
- Scheda Monitoraggio delle cadute
- Scheda monitoraggio delle crisi epilettiche
- Scheda monitoraggio dei comportamenti problema
- Scheda di rilevazione Pressione, Peso, IMC

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

Schede e scale di valutazione

SIDI - PII - DIARIO

- Sidi
- Progetto Integrato Individuale
- Verifiche
- Diario

Possono accedere/ottenere il rilascio:

- Colui che esercita la patria potestà o il tutore (nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età)
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia della sentenza
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche e private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato
- L'INAIL
- L'autorità giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati

Per l'Accesso alla documentazione: è possibile accedere alla documentazione sociosanitaria da parte degli aventi diritto previa richiesta di appuntamento con gli uffici della struttura (coordinatore del Servizio); tale richiesta sarà soddisfatta entro 10 gg lavorativi.

La richiesta di copia della documentazione sociosanitaria può avvenire per posta, via fax e via posta elettronica; dovrà essere indirizzata alla Direzione della struttura dai soggetti autorizzati alla richiesta, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione e da atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla documentazione.

Non saranno accettate richieste di documentazione effettuate telefonicamente Il ritiro potrà avvenire:

- c/o gli uffici della struttura
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto con spese a carico del destinatario
- Tramite PEC

Le copie della documentazione vengono rilasciate entro 15 gg lavorativi dal momento della ricezione della richiesta

Tariffe:

COPIA CONFORME DEL FASCICOLO SANITARIO

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME DELLA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME SIDI - PII - DIARIO

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME DI TUTTO IL MATERIALE

- scaricabile via Web: € 50,00
- stampata c/o l'ufficio: € 55,00
- trasmessa via posta: € 60,00

ALLEGATO 3 - MONITORAGGIO AREE SENSIBILI

AREA DELLA COMUNICAZIONE

Indicatori	Impegni (standard)	Strumenti di verifica
Presenza del "Progetto Educativo" del Servizio	Aggiornamento triennale	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza di materiale informativo relativo al Servizio	Aggiornamento triennale	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza e utilizzo di questionari di soddisfazione rivolti a utenti, famiglie ed educatori	Somministrazione annuale	Pubblicizzazione dei dati rilevati ed esplicitazione degli obiettivi di miglioramento individuati
Presenza di una scheda di rilevazione di "Segnalazioni e Suggerimenti" a disposizione delle famiglie	Consegna annuale alle famiglie Risposta entro 15 giorni dalla data della domanda	Pubblicizzazione degli obiettivi di miglioramento individuati
Assemblea dei genitori con funzione informativa, di confronto e verifica generale del Servizio, nonché luogo di segnalazione di esigenze di approfondimenti su temi specifici	Convocazione di almeno due incontri annuali	Accessibilità alla scheda di presenza
Eventuali incontri di approfondimento su temi specifici segnalati dalle famiglie, tenuto da una figura specialistica	Organizzazione di incontri sull'analisi dei bisogni espressi	Accessibilità alla scheda di presenza ed al registro
"Regolamento del Servizio"	Aggiornamento triennale	Pubblicizzazione del Documento
Presenza di un educatore di riferimento (tutor) per ogni utente	Partecipazione agli incontri individuali con la famiglia e il centro diurno dell'utente	Presenza del verbale dell'incontro
Incontri del Comitato di Partecipazione Sociale (CPS)	Convocazione di almeno due incontri annuali	Accessibilità alla scheda di presenza
Incontri con i familiari, Servizi Residenziali degli utenti e tutor e coordinatore, per condividere e valutare il PI (Programma Individualizzato)	Due incontri annuali con ogni famiglia	Presenza del verbale dell'incontro
Soddisfazione del debito informativo	Invio Schede SiDI, FE1 e Scheda Struttura (flussi)	Accessibilità alla documentazione, su richiesta

AREA DELL'ORGANIZZAZIONE, MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E COORDINAMENTO

È prevista la presenza di un Coordinatore del Servizio.

E' presente un'equipe composta da coordinatore, educatori, e supportata da figure specialistiche. Ai sensi della dgr 8496/2008 è previsto l'utilizzo del Contratto di Ingresso.

Indicatori	Impegni (standard)	Strumenti di verifica
Presenza organigramma del servizio	Aggiornamento annuale	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza in carico di un nuovo utente	Regolamentata e concordata con il Comune di Milano	Accessibilità al documento su richiesta
Procedura di ammissione /dimissione di un utente	Regolamento stabilito con il Comune di Milano, con tempi, generalmente di 30 giorni di prova per l'ammissione e da definirsi, caso per caso in relazione alla dimissione	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza di un archivio informatizzato e cartaceo delle informazioni sanitarie, sociali, educative dell'utente		Accessibilità al documento su richiesta
Programmazione e valutazione del PI per ogni utente su modelli di riferimento (Arbor, Valutazione MultiDimensionale - VMD-,...)	Revisione e verifica annuale; Revisione complessiva del progetto è sua base triennale	Accessibilità al documento in forma informatizzata protetto da password e su cartaceo
Co-presenza del Personale	Non inferiore al 30% del monte-ore settimanale complessivo	Accessibilità al documento su richiesta (orario settimanle)
Riunione di équipe con funzione organizzativa, di progettazione-monitoraggio-verifica. Composta da educatori e coordinatore con l'eventuale supporto di figure specialistiche	Frequenza settimanale. Redazione di un verbale	Accessibilità al documento su richiesta
Formazione di Ente interna ed esterna	Piano di formazione	Progetti e schede di presenza: accessibilità ai documenti su richiesta

REQUISITI STRUTTURALI E TRASPORTI

Indicatori	Impegni (standard)	Strumenti di verifica
Requisiti Strutturali	Rispetto di quanto previsto dalla DGR 18334	Accessibilità ai documenti su richiesta da parte degli enti preposti
Disponibilità di mezzi di trasporto dedicati		

Sono inoltre a disposizione di utenti e personale del CDD, alcuni ambienti presenti all'interno del Centro:

- Mensa
- Bar
- Spazi esterni comuni

ALLEGATO 4 – QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE

(valutazioni su una scala di 5 valori, da “molto negativo” a “ottimo”)

- A1: Programmazione individuale per ogni utente/ospite
- A2: Attività interne
- A3: Attività esterne
- A4: Attenzione per la cura e la salute degli ospiti
- B1: Condivisione del progetto educativo con i familiari
- B2: Efficienza del passaggio di informazioni
- C1: Momenti assembleari
- C2: Incontri individuali
- D1: Accessibilità/Orientamento a consulenze specialistiche (medico/psicologa)
- D2: Qualità dei contatti con personale referente e coordinatore
- E1: Utilizzo fruizione della Rete territoriale

ALLEGATO 5 – QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

(valutazioni su una scala di 5 valori, da “molto negativo” a “ottimo”, con l’ausilio di emoticons)

- Sei soddisfatto di venire al CDD?
- Sei soddisfatto del tuo orario settimanale delle attività?
- Sei soddisfatto dell'aiuto degli educatori (disponibilità, vicinanza reciproca)?
- Ti piace stare con i tuoi compagni?
- Suggestimenti: rispetto al tuo orario attuale, ci sono cose che vorresti introdurre o eliminare?

ALLEGATO 6 – QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI

(valutazioni su una scala di 5 valori, da “molto negativo” a “ottimo”)

- A1: Modello diagnostico utilizzato
- A2: Programmazione individuale per ogni utente
- A3: Attività interne
- A4: Attività esterne
- A5: Materiali e attrezzature
- B1: Stato di efficienza della Struttura
- B2: Arredi (adeguatezza, funzionalità...)
- B3: Servizi igienici
- B4: Mezzi di trasporto (stato di efficienza)

- B5: Spazi interni ed esterni a disposizione (utilizzo funzionale di aule, palestra...)
- C1: Momenti collegiali come luogo di confronto attivo per il servizio
- C2: Qualità del rapporto con le famiglie
- C3: Orario del Personale: distribuzione oraria attività (attiv. frontale e attiv. connesse)
- C4: Orario del Personale: gruppi utenti
- C5: Orario del personale: presenze
- D1: Possibilità di accesso a Consulenze specialistiche (medico, psicologa...)
- D2: Formazione/Aggiornamento collegiale proposto dall'Ente
- D3: Efficienza nel passaggio di informazioni
- E1: Il CDD e il territorio: coinvolgimento delle risorse/strutture presenti
- E2: Rapporti con altri CDD
- E3: Interazioni con gli altri servizi AFGP