

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO DISABILI

Via Manzoni c/o Parco Grezzi
Tel. e fax 02/33.24.04.75

Del Comune di:
Novate Milanese
Settore Interventi Sociali
Area Disabili

Anno 2016

Finalità della presente Carta:

- 1) fornire informazioni dettagliate del Servizio
- 2) illustrare gli impegni assunti dagli Enti gestori nei confronti degli utenti
- 3) valutare la percezione della qualità da parte degli ospiti e delle loro famiglie

1. DEFINIZIONE E FINALITA'

Il Centro Diurno Disabili è un servizio diurno che accoglie persone con disabilità che presentano una compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari.

Il Servizio si propone come finalità prioritaria la crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di sviluppo, potenziamento e mantenimento delle abilità personali; l'attuazione di strategie per una progressiva e costante socializzazione. Lo strumento privilegiato per la realizzazione di tali finalità è il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

Il Servizio si configura inoltre come struttura di appoggio alla famiglia, consentendo di mantenere le persone con disabilità in relazione con il proprio contesto familiare (sia che vivano all'interno del gruppo, sia in struttura residenziale), sostenendo i genitori nel loro compito, alleviando i sentimenti di ansia attraverso il confronto, condividendo situazioni, paure e fatiche, promuovendo il cambiamento.

Il Centro è un luogo in cui si intrecciano relazioni all'interno tra i frequentanti; all'esterno con gli altri servizi del territorio. Con i Servizi Sociali per l'organizzazione di attività complementari; con i Servizi Socio-sanitari per i progetti di riabilitazione; con il Centro di Formazione Professionale per individuare spazi di progettualità comune; con alcune realtà che si occupano di tirocinii formativi e/o socializzanti per l'attivazione di progetti di inserimento parziale, totale o sperimentale di utenti in strutture produttive del territorio; con i cittadini del territorio.

2. DESTINATARI

I destinatari del Servizio sono le persone con disabilità e le loro famiglie, residenti nel Comune di Novate Milanese e nei territori limitrofi.

Il C.D.D. accoglie persone con disabilità di ambo i sessi, di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

3. ORGANIZZAZIONE

Il Comune ha affidato la gestione del Servizio alla Duepuntiacoop Cooperativa Sociale onlus tramite gara di appalto, tuttavia mantiene la titolarità nella valutazione degli inserimenti, controlla la programmazione annuale, promuove attività ed incontri con l'utenza, organizza i servizi di trasporto per gli utenti.

La responsabilità gestionale è affidata alla Responsabile dell'Area Disabili del Settore Interventi Sociali del Comune di Novate Milanese, mentre l'organizzazione delle attività del personale è svolta dalla Coordinatrice del C.D.D., appartenente alla Cooperativa.

L'equipe educativa è supportata da supervisione clinica e pedagogica.

4. FUNZIONAMENTO

Il Centro Diurno è aperto dal mese di settembre alla prima settimana di agosto compresa.

Il Centro garantisce un'apertura di 47 settimane all'anno, con la sospensione delle attività, di norma, nelle ultime tre settimane del mese di agosto e durante le festività natalizie e pasquali.

L'apertura giornaliera, per cinque giorni alla settimana, da lunedì al venerdì, è di 7 ore giornaliere, con apertura del Servizio alle ore 9.00 e chiusura alle ore 16.00.

5. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Le domande di ammissione vanno inoltrate al Settore Interventi Sociali - Area Disabili da parte dei familiari o tutori degli utenti. La Responsabile dell'area Disabili effettua colloqui e/o visite domiciliari allo scopo di raccogliere elementi per valutare le necessità dell'inserimento.

L'inserimento viene poi valutato con la Coordinatrice del C.D.D. in modo da verificare se il servizio in questione è il più idoneo a rispondere ai bisogni della persona. L'esito della valutazione viene comunicato alla famiglia e nel caso di valutazione positiva e di disponibilità del posto, viene fissata la data dell'inserimento.

Il progetto di inserimento viene rivalutato ed integrato in itinere in collaborazione con la famiglia/tutore della persona inserita.

6. DIMISSIONI

La dimissione dell'utente viene disposta dalla Responsabile dell'Area disabili, previa decisione dei Referenti Tecnici, qualora si verificano una o più condizioni fra quelle sotto elencate:

- 1) rinuncia della famiglia/tutore inoltrata per iscritto al Servizio Disabili;
- 2) esaurimento della validità d'intervento del progetto educativo e quindi necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di intervento;
- 3) assenze in numero tale da impedire o compromettere l'attuazione del progetto educativo;
- 4) inadeguatezza dell'offerta educativa in seguito all'aggravamento della patologia della persona con disabilità;
- 5) comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, dopo aver sperimentato tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione di pericolosità e a mantenere l'utente al C.D.D.
- 6) raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto educativo individualizzato.

7. PERSONALE

Il personale del C.D.D. è composto da:

- Coordinatrice che garantisce la qualità del servizio erogato ed il rispetto del capitolato d'appalto; coordina il lavoro di equipe, garantendo il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto; funge da interfaccia con L'Ente garantendo il passaggio di informazioni ed il confronto continuo sull'andamento del servizio, mantiene i rapporti con i familiari;
- Educatori che attuano il progetto educativo, promuovendo le capacità positive ed arricchendo le competenze degli utenti, aiutandoli ad accettare la realtà, coniugando aspirazioni e bisogni con le reali possibilità di auto - realizzazione;
- Ausiliaria Socio-Assistenziale preposta alle attività integrate, che si qualificano come assistenza diretta ed indiretta alla persona e prestazioni igienico-sanitarie complementari alle attività del personale educativo;
- Psicologo Clinico che si occupa della predisposizione dei progetti individualizzati unitamente all'equipe degli educatori; supervisione delle attività educative;
- Volontari che affiancano gli educatori nelle attività quotidiane.

8. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' E GIORNATA – TIPO

La programmazione delle attività generali del Centro è predisposta a cura della Coordinatrice e dell'Equipe degli educatori, affiancati dallo Psicologo del C.D.D. e dalla Responsabile dell'Area Disabili.

La Proposta delle attività viene presentata alle famiglie degli utenti nella riunione di inizio anno.

L'organizzazione delle attività è definita considerando i bisogni degli utenti, pertanto il livello di eterogeneità rappresentato dagli stessi rende necessario comprendere un'ampia gamma di obiettivi, per fornire risposte adeguate ai diversi bisogni espressi. Contestualmente lo stesso obiettivo avrà valenze e sfumature diverse a seconda delle abilità e dei bisogni manifestati dall'utente.

La giornata è scandita da tempi ed attività precise in modo da determinare abitudini rassicuranti per gli ospiti. Gli obiettivi principali delle attività svolte riguardano le seguenti sfere:

1) Area delle abilità di base:

- Incrementare il tempo di attenzione ad un compito e sviluppare la coordinazione oculo – manuale;
- Stimolare abilità interpersonali di cooperazione;
- Sviluppare abilità fino – motorie

2) Area delle abilità cognitive:

- Stimolare e perfezionare le capacità linguistiche ricettive ed espressive;
- Favorire lo sviluppo di abilità logiche e mnestiche;
- Favorire la conoscenza dello schema corporeo

3) **Area delle autonomie:**

- Sviluppare e mantenere il controllo sfinterico;
- Promuovere le capacità di vestirsi, svestirsi, lavarsi ed alimentarsi: cura del sè;
- Sviluppare e rafforzare le competenze necessarie ad orientarsi e muoversi sul territorio

4) **Area delle capacità espressive:**

- Individuare i canali idonei alla manifestazione della creatività individuale: scrittura, pittura, teatro, musica, danza, attività ludiche, ecc.

La giornata del Centro è articolata in fasce orarie con una organizzazione precisa. Le attività variano di giorno in giorno secondo un calendario settimanale applicato da ottobre a giugno. Nel mese di luglio le attività sono meno strutturate.

Lo schema - tipo della giornata è articolato nel seguente modo:

- 9.00 – 9.30 Accoglienza
- 9.30 – 12.00 Attività educative individuali o di gruppo
- 12.00 – 12.30 Igiene personale
- 12.30 – 13.30 Pranzo
- 13.30 – 14.00 Igiene personale /relax
- 14.00 – 15.40 Attività educative individuali o di gruppo
- 15.40 – 16.00 Preparazione per rientro a casa e saluti

9. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Il Servizio promuove la partecipazione delle famiglie con l'accoglienza, l'informazione e la condivisione in funzione delle progettualità individuali e complessiva. Il progetto prevede la restituzione alla famiglia di un ruolo collaborante, in modo da porsi un obiettivo univoco: il miglioramento della qualità della vita nel Centro Diurno Disabili.

Tutte le famiglie vengono invitate ad incontri con l'Equipe educativa, al fine di creare un ambito di conoscenza e di condivisione del progetto generale del CDD e di verifica dello stesso, dove le famiglie possono contribuire con consigli, proposte od obiezioni. Inoltre sono previsti incontri tra famiglia e coordinatore, incontri annuali, oppure su richiesta della famiglia o del coordinatore.

10. VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Alla fine di ogni anno educativo verrà distribuito un questionario per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie.

Il questionario è uno strumento utile al fine di misurare la qualità percepita dei servizi resi, al fine di apportare eventuali migliorie all'organizzazione del Centro.

Gli utenti ed i famigliari hanno in tal modo la possibilità di esporre lamentele, apprezzamenti e di formulare suggerimenti.

11. VERIFICA E VALUTAZIONE

La verifica e la valutazione delle attività del Servizio vengono effettuate dall'Equipe dei Referenti Tecnici. Il Coordinamento e la supervisione degli interventi garantisce un confronto ed una verifica costante delle attività e delle competenze messe in campo.

12. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL COSTO DEL SERVIZIO

Il Servizio richiede una quota di partecipazione da parte delle famiglie, pari ad euro 155,00 mensili. Sono previste riduzioni, ed esenzioni presentando modulo ISEE, previo colloquio con la Responsabile del Servizio Disabili e l'A.S. di riferimento.

Il pasto è a carico delle famiglie con prezzo agevolato.

**QUESTIONARIO
CENTRO DIURNO DISABILI**

1) Qual è l'età del Suo familiare inserito al Centro?

Minore di 30 anni 30-40 anni 40-50 anni
oltre i 50 anni

2) Da quanto tempo il suo familiare frequenta questo Servizio?

Da meno di 5 anni Da 5 a 10 anni Da 10 a 15 anni
Da più di 15 anni

3) Prima di essere inserito al CDD quale era il Servizio / Struttura frequentato dal suo familiare?

Scuola dell'obbligo C.F.P. Nessuno Altro

4) Le sembra che il suo familiare frequenti volentieri il Centro?

Molto Abbastanza Poco Per Nulla

Commenti

5) Ritieni che le attività educative proposte agli ospiti del CDD siano in complesso:

Molto valide Sufficientemente valide Poco valide

Per nulla valide

Commenti

6) Quanto le sembra che la collaborazione e la disponibilità offerta dal personale siano soddisfacenti?

Molto Abbastanza Poco

Nulla

Commenti

7) Come giudica i canali di informazione tra gli operatori del servizio ed i parenti?

Molto soddisfacenti Abbastanza soddisfacenti Poco
soddisfacenti Insoddisfacenti

Commenti

8) Le sembra che la frequenza degli incontri individuali proposti dal personale siano:

Molto soddisfacente Abbastanza soddisfacente Poco
soddisfacente Insoddisfacente

Commenti

9) Ritiene che la frequenza degli incontri tra i genitori e il Coordinatore e/o la Responsabile Area Disabili, sia :

Molto soddisfacente Abbastanza soddisfacente Poco
soddisfacente Insoddisfacente

Commenti

10) Come valuta gli interventi di cura della persona, prestati dagli operatori?

Molto validi Sufficientemente validi Poco validi
Per nulla validi

11) Ritiene che gli ambienti del Centro siano curati (pulizia e ordine)?

Molto Abbastanza Poco
Nulla

12) Ritiene che gli ambienti del Centro siano confortevoli?

Molto Abbastanza Poco
Nulla

13) Ritiene che il Servizio Mensa sia adeguato?

Molto Abbastanza Poco
Nulla

14) Tenendo conto di tutti gli aspetti del Servizio e delle caratteristiche della struttura, quale è il suo giudizio complessivo?

Ottimo

Pessimo

Buono

Sufficiente

Insufficiente

**MODULO
RECLAMI
-CDD-**

***Da consegnare al Settore Interventi sociali
Via Repubblica, 80
-Novate Mil.se-***

NOME

COGNOME

RAPPORTO CON L'UTENTE

INDIRIZZO

TELEFONO

E-MAIL

OGGETTO DEL RECLAMO

Data _____

Firma _____

