



CENTRO DIURNO DISABILI



CALCIO

CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO: FEBBRAIO 2019

SOMMARIO

1	LA COOPERATIVA	4
1.1	LA MISSION	4
1.2	CERTIFICAZIONE ED ADESIONI	4
2	I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
3	DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI.....	6
3.1	DIRITTI	6
3.2	DOVERI	6
3.3	LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI	6
4	SUGGERIMENTI - RECLAMI	7
5	RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE	7
6	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA.....	7
6.1	PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA.....	7
6.2	MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA	
	8	
6.2.1	<i>RICHIESTA</i>	8
6.2.2	<i>PRESA VISIONE DOCUMENTAZIONE</i>	9
6.2.3	<i>RITIRO DOCUMENTAZIONE</i>	9
6.2.4	<i>TARIFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO</i>	10
7	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	10
7.1	FINALITA'	10
7.2	OBIETTIVI GENERALI.....	11
7.3	OBIETTIVI SPECIFICI	11
8	ORGANIZZAZIONE	12
8.1	GIORNATA TIPO	12
8.2	PROFESSIONALITÀ	14
8.3	SERVIZI GARANTITI	14
8.3.1	<i>MENSA</i>	14
8.3.2	<i>PULIZIA DEI LOCALI</i>	15
8.3.3	<i>SERVIZI AMMINISTRATIVI</i>	15
8.4	MODALITÀ DI VISITA.....	15
8.5	SERVIZIO TRASPORTI	15
9	PROGETTO PER L'UTENTE	15
10	FAMIGLIA /RAPPRESENTANTE LEGALE.....	16
11	COME ACCEDERE	16
11.1	LISTA D'ATTESA	17
11.2	INSERIMENTO IN STRUTTURA.....	17



11.3 IL RIORIENTAMENTO PROGETTUALE.....	18
12 LE DIMISSIONI.....	18
12.1 ACCOMPAGNAMENTO VERSO ALTRA STRUTTURA.....	18
13 CONTATTACI.....	19
ALLEGATO 1 - MOD. REC - INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE	20
ALLEGATO 2 - RETTA E SERVIZI OFFERTI.....	21
ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA.....	22

1 LA COOPERATIVA

ITACA Società Cooperativa Sociale è stata costituita nel Marzo del 1993.

Itaca, sin dalla sua costituzione, ha scelto come territorio di appartenenza, la bassa pianura bergamasca. In esso ha implementato le proprie capacità progettuali, professionali ed imprenditoriali, realizzando e/o gestendo, prevalentemente in collaborazione con gli Enti Pubblici, servizi rivolti a persone in difficoltà, in particolare: disabili, minori e pazienti psichiatrici.

Negli anni la cooperativa è cresciuta, sviluppando progetti e servizi mirati (tempo libero, servizi domiciliari, laboratori ergo terapeutici), creando offerte residenziali (comunità Nausicaa, comunità Argo, appartamenti protetti) e promuovendo attività di sostegno al disagio.

L'impostazione di Itaca nell'affrontare sempre secondo criteri di massima qualità i progetti e gli incarichi è stata sancita anche dall'ottenimento della certificazione di qualità (UNI EN ISO 9001:2008).

La base sociale è costituita da soci ordinari, fruitori, volontari sovventori distinti in persone fisiche e giuridiche.

Nei servizi gestiti dalla cooperativa sono impiegate diverse professionalità: educatori professionali, ASA, psicologa, psichiatra, addette ai servizi, infermieri, impiegati, direttore sanitario.

1.1 LA MISSION

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la solidarietà, la democraticità, la collaborazione, la mutualità, la proprietà collettiva, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

Promuove l'interesse generale della comunità in cui opera favorendo l'autonomia, la crescita e l'integrazione sociale dei cittadini; attraverso la costruzione e realizzazione di servizi e progetti socio - sanitari - educativi destinati a soggetti in situazione di svantaggio culturale e socio familiare e attraverso la promozione di pratiche di partecipazione della cittadinanza e attivazione di reti sociali.

1.2 CERTIFICAZIONE ED ADESIONI

Itaca è certificata conformemente alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 per la gestione di servizi Diurni per disabili.



In relazione a quanto previsto dal Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, Itaca ha adottato un apposito Modello Organizzativo e ha emanato un Codice Etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano per conto della Cooperativa.

La Cooperativa Itaca è associata ai seguenti organismi: Consorzio territoriale CUM SORTIS come socio fondatore, Confcooperative e Federsolidarietà.

2 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nello stilare la Carta dei Servizi si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

- EGUAGLIANZA** I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti , senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente/cliente.
- IMPARZIALITA'** Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettarne la dignità;
- PARTECIPAZIONE** La Cooperativa Itaca nella gestione delle singole attività, siano esse di tipo diurno, residenziale, sociale ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA** I servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia.

3 DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

3.1 DIRITTI

Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.

Il Cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.

Il Cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato (tramite comunicazioni scritte o telefoniche) relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi.

Il Cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.

Il Cliente ha diritto alla riservatezza del trattamento dei propri dati personali (informativa sulla privacy ex art. 13 D.lgs. 196/2003 e relativo consenso informato, da sottoscrivere all'inserimento dell'utente)

Il Cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio.

Il Cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà comunicato tempestivamente l'esito del reclamo inoltrato .

Il Cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto da Itaca.

3.2 DOVERI

Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.

Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

3.3 LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare.

I Clienti sono convocati con lo scopo di fornire un quadro generale dell'intervento, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi dei clienti stessi.

4 SUGGERIMENTI - RECLAMI

Qualsiasi suggerimento, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio.

Per inoltrare invece un reclamo è possibile utilizzare la modulistica (allegato 1) predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, e disponibile anche nella sede del singolo servizio. Il reclamo può essere inserito nella apposita cassetta, o inviato alla cooperativa, la quale provvederà a dare risposta al reclamo, entro 15 giorni, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.

Nel caso in cui l'assistito, il legale rappresentante e i familiari non trovino riscontri soddisfacenti alle proprie richieste di miglioramento nell'erogazione del servizio, possono rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo (le segnalazioni, oltre che di persona, presso la sede di Via Galliccioli 4 - Bergamo; possono essere effettuate telefonicamente al n. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-bg.it).

5 RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE

Nell'ottica del miglioramento continuo e dell'offerta adeguata ai bisogni/diritti del cliente e per consentire anche una valutazione da parte degli utenti, la cooperativa adotta strumenti di rilevazione della soddisfazione ed elabora, sulla base degli elementi salienti emersi, politiche o azioni di miglioramento.

In particolare viene misurata annualmente la soddisfazione del nucleo familiare dell'utente. Il testo tipo del questionario di soddisfazione del nucleo familiare è in [allegato 3](#).

6 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi/sanitari sono in conformità a quanto stabilito: nel capo V della legge 7 agosto 1990; legge n. 241 e s.m.i - legge Regione Lombardia n. 1/2012.

6.1 PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione può essere regolarmente richiesta da:

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo

stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.

- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

6.2 MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA

6.2.1 RICHIESTA

La richiesta motivata di copia di documentazione amministrativa e socio-sanitaria deve essere indirizzata alla Direzione di ITACA Società Cooperativa Sociale utilizzando l'apposito modulo allegato al presente regolamento:

- **Direttamente:** consegna presso la sede della cooperativa o presso i servizi;
- **per posta (raccomandata AR):** la richiesta deve essere intestata a **ITACA Società Cooperativa Sociale, Via Agliardi Cavalier Quarto, 18 24050 MORENGO (BG)**, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;
- **via fax:** la richiesta deve essere inviata al numero di fax **0363959469** accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;
- **via posta elettronica:** la richiesta deve essere inviata all'indirizzo **info@cooperativaitaca.it**, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

La data di avvio del procedimento coincide con la data di effettiva ricezione della richiesta presso gli uffici o il servizio di riferimento, l'evidenza e' rintracciabile attraverso: timbro protocollo, ricevuta raccomandata, riscontro trasmissione mail /fax.

La Direzione della Cooperativa è responsabile di valutare le richieste di accesso agli atti pervenute e definire la risposta sulla base del presente regolamento.

La richiesta di accesso alla documentazione può essere rifiutata entro 30 giorni lavorativi con comunicazione scritta delle motivazioni da parte della Direzione della Cooperativa.

6.2.2 PRESA VISIONE DOCUMENTAZIONE

La documentazione richiesta può essere visionata:

- presso il **Servizio di riferimento dell'utente**, in giornate lavorative dal lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico alla presenza del Coordinatore o di altra figura Responsabile.

6.2.3 RITIRO DOCUMENTAZIONE

La documentazione viene rilasciata, messa a disposizione per presa visione **entro 30 giorni lavorativi** dal momento del ricevimento della richiesta da parte dell'avente diritto. Non fanno eccezione alla presente regola le cartelle di utenti dimessi, che vengono rilasciate **entro 30 giorni lavorativi**. La cooperativa s'impegna a conservare la documentazione per dieci anni dalla data di dimissione. In ogni caso il ritiro delle copie o la visione degli atti deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione di accoglimento dell'istanza di accesso. Trascorso tale termine il procedimento viene archiviato e l'interessato deve eventualmente presentare una nuova istanza per poter ottenere l'accesso.

La documentazione richiesta può essere ritirata **da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta**. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.

Il ritiro deve essere effettuato:

- presso gli uffici della Cooperativa Itaca in **Via Agliardi Cavalier Quarto, 18 24050 MORENGO (BG)**, in giornate lavorative dal lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico;
- presso il servizio di riferimento dell'utente, in giornate di apertura previo appuntamento telefonico.

6.2.4 TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della documentazione.

Tariffa per il ritiro di copia conforme all'originale: € 0.20 + IVA per ogni pagina.

Condizioni di pagamento: in contanti direttamente alla consegna dietro emissione di regolare fattura.

7 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Disabili è una struttura socio sanitaria integrata non residenziale accreditata presso la Regione Lombardia (DGR 18334).

Nel 2004, in concomitanza dell'evoluzione dello scenario normativo e della conseguente definizione della nuova unità d'offerta Centro Diurno Disabili - CDD (DGR 18334 del 23/07/04) il servizio Centro Socio Educativo è stato accreditato come Centro Diurno Disabili presso la Regione Lombardia (*DGR Lombardia n. 21169 del 24 marzo 2005*).

Il CDD Il Girasole è autorizzato e accreditato per accogliere fino a 30 utenti disabili.

I potenziali utenti sono:

- persone disabili gravi;
- persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- i minori di età possono essere accolti solo nel momento in cui ci sia una richiesta da parte dei genitori, una valutazione positiva da parte del servizio di Neuropsichiatria di riferimento e la disponibilità dell'ente nell'accogliere un minore, previo assenso da parte del ASST di riferimento;
- persone con un livello di fragilità classificabile con il sistema SIDI.

Il CDD si propone di offrire la migliore risposta possibile alle domande di accoglienza attraverso la proposta di specifici percorsi, in particolare:

- Percorsi socio sanitari ad elevato grado di integrazione;
- Percorsi di riabilitazione;
- Percorsi di socio riabilitazione;
- Percorsi educativi.

7.1 FINALITÀ'

Il CDD ha come principali finalità:

- offrire alla persona disabile **un'esperienza di benessere** all'interno di un contesto in cui possa costantemente confrontarsi con dimensioni esistenziali e cicliche del percorso di vita

- offrire alla persona disabile **un'esperienza di inclusione sociale** all'interno di un contesto in cui l'individuo possa costantemente sperimentarsi nel giocare competenze/identità sociali e possibilità che altrimenti e altrove non troverebbe.

7.2 OBIETTIVI GENERALI

Il CDD intende perseguire le finalità dichiarate attraverso i seguenti obiettivi generali:

1. **Soddisfare i bisogni di cura (assistenziale e sanitaria)**
2. **Offrire strumenti per affrontare le questioni esistenziali che attraversano il ciclo di vita della persona.**
3. **Sviluppare i percorsi di emancipazione (mantenimento delle competenze, delle abilità in essere, sperimentazione di nuove abilità e di competenze anche sociali spendibili in altri contesti).**

7.3 OBIETTIVI SPECIFICI

In riferimento all'obiettivo generale 1 **il personale con funzioni di assistenza** svolgerà attività finalizzate a:

- a) Cura della persona,
- b) Cura dell'abbigliamento, degli oggetti personali e affari,
- c) Cura della salute fisica,
- d) Cura degli spazi

In riferimento all'obiettivo generale 2 **il personale con funzioni educative** svolgerà attività finalizzate a:

- a) Sviluppare nelle persone modalità di superamento degli ostacoli;
- b) Offrire alle famiglie uno sguardo sulle risorse e limiti della persona;
- c) Promuovere incontri individuando i fattori protettivi e di rischio;
- d) Sviluppo di competenze comunicative/espressive finalizzate al superamento degli ostacoli che attraversano il ciclo di vita della persona.

In riferimento all'obiettivo generale 3 **il personale con funzioni educative** svolgerà attività finalizzate a:

- a) Sperimentazione ed eventuale acquisizione di nuove abilità;
- b) Sperimentazione di competenze anche sociali spendibili in altri contesti,
- c) Mantenimento delle relazioni in essere e sviluppo di relazioni interne ed esterne,
- d) Sviluppo di capacità di negoziazione/scelta finalizzate al protagonismo,
- e) Sviluppo di abilità personali e sociali finalizzate all'assunzione adulta di ruoli sociali.

8 ORGANIZZAZIONE

Il Centro Diurno è un'offerta diurna con apertura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 e garantisce un'apertura di almeno 35 ore settimanali per 47 settimane; sono previste aperture o orari differenti su specifiche attività.

Il calendario viene definito annualmente ed eventuali aperture straordinarie vengono concordate con utente e famiglia. Sono previsti momenti di spostamento d'orario serale in base ad eventi o feste di servizio. Il calendario con le chiusure e le festività viene inviato annualmente ad ogni famiglia.

8.1 GIORNATA TIPO

La giornata tipo proposta agli utenti è così strutturata:

- 9:00 - 10:00 accoglienza nel gruppo di riferimento, con alcuni rituali come: lettura di quotidiani, cura dei propri spazi personali, scelta del menù del pranzo
- 10:00-12:00 Attività del mattino prevista dal progetto individuale
- 12.00-13.00: preparazione tavola, pranzo, riordino;
- 13.00-14.00: relax e igiene nel gruppo di riferimento
- 14.00-15:30: Attività del pomeriggio prevista dal progetto individuale
- 15:30 - 16:00 Preparazione al rientro a casa

ACCOGLIENZA

L'ingresso al Centro diurno prevede una suddivisione in piccoli gruppi con la finalità di garantire agli ospiti uno spazio di riferimento e un punto d'incontro con l'educatore e la figura assistenziale di riferimento.

La giornata inizia con l'accoglienza nei piccoli gruppi all'interno dei quali vengono soddisfatti i differenti bisogni delle persone, vengono personalizzati gli spazi e si provvede alla risposta dei bisogni assistenziali.

Il momento dell'accoglienza si conclude con l'inizio delle attività del mattino dove l'utenza si suddivide in più gruppi in base alle progettazioni individuali.

ATTIVITA'

La mattinata prosegue attraverso le attività di servizio che sono pensate trasversalmente per consentire alla persona di socializzare con altri operatori e utenti. Esse sono strutturate in base alle caratteristiche degli utenti e hanno diverse finalità: ludiche, relazionali, di mantenimento e sviluppo di autonomie.

Nel servizio vengono realizzate le seguenti tipologie di attività:

- Motorie (piscine, palestra, palestra, camminate, ginnastica, fisioterapia)
- Espressive (Teatro, pittura, Emozioni, Musica, Ballo)
- Manuali (Riordino, riciclaggio, raccolta differenziata, lavoretti a tema)
- Educative -Socializzanti (cucina, giochi, cineforum)
- Socio - assistenziali (benessere, massaggio, beauty, racconto fiabe, rilassamento)
- Socio-occupazionali (giardinaggio, spesa e acquisti personali, biblioteca)
- Esperienziali (fattoria didattica, uscite, mercato, gite, attività di giochi con altri servizi della cooperativa)

Le attività si distinguono in attività invernali ed estive (progetto estate). Sono programmate dall'equipe degli educatori in due momenti distinti: nel mese di gennaio si strutturano quelle invernali che vengono erogate fino alla fine del mese di maggio. Nel mese di maggio si programma il progetto estate che ha durata fino alla fine di settembre. Ad ottobre si ripristinano le attività invernali. Nei momenti di programmazione delle attività si effettuano delle verifiche intermedie sulle stesse per valutarne la riproponibilità.

La scelta delle attività è valutata principalmente sulla base dell'interesse dell'utente congruente agli obiettivi del suo progetto individuale e dei gruppi di utenti inseriti al CDD. Le attività sono condotte dagli operatori del CDD, da specialisti esterni, istruttori e talvolta da volontari. Le attività sono programmate utilizzando gli spazi interni ed esterni al servizio. Le offerte esterne al servizio si realizzano attraverso convenzioni con agenzie territoriali o in integrazione ad altri servizi della rete della cooperativa.

Momenti dedicati allo "stare" in gruppo

Accanto alle attività nel servizio sono strutturati dei momenti dedicati allo stare in gruppo: contenitori spazio-temporali in cui possono accadere eventi, generarsi delle relazioni, in modo spontaneo o pianificato, occasionale o sistematico, casuale o finalizzato.

Esempi di momenti dedicati allo stare in gruppo: attività di soggiorno, momenti destrutturati dopo l'igiene pomeridiana, colazione al mattino, momento del dopo pranzo

POMERIGGIO

Come per il mattino, Il pomeriggio è dedicato alle attività. Queste rispettano le esigenze sia individuali che del gruppo di ospiti garantendo maggiori spazi di rilassamento.

8.2 PROFESSIONALITÀ

All'interno del servizio opera personale professionale, con le seguenti qualifiche:

- Coordinatore
- Educatore
- Ausiliario socio-assistenziale;

E' prevista l'attività di consulenza, supervisione, collaborazione delle seguenti figure specialistiche:

- psicologo;
- fisioterapista

E' possibile attivare eventuali consulenze con altre professionalità in funzione dei bisogni espressi dagli utenti. E' cura della cooperativa comunicare l'eventuale carico economico per la famiglia. La famiglia stessa può usufruire a pagamento del servizio di supporto psicologico e di consulenza psichiatrica, offerta dagli specialisti della Cooperativa tramite il servizio Terre di Confine.

Per soddisfare i requisiti in materia di sicurezza e autocontrollo sono previste specifiche attribuzioni e nomine agli operatori per garantire le seguenti funzioni:

- responsabile controlli operativi;
- responsabile e addetti per l'attività di autocontrollo HACCP;
- addetti antincendio - emergenza - primo soccorso.

E' prevista il coinvolgimento di volontari e la collaborazione con agenzie del territorio, in integrazione al personale professionale, nel corso dello svolgimento di attività/esperienza di socializzazione / tempo libero proposte agli utenti .

Al fine di favorire il riconoscimento degli operatori, il personale è dotato di cartellino identificativo portato appresso durante il servizio o esposto in apposita bacheca all'ingresso della struttura.

8.3 SERVIZI GARANTITI

Il CDD garantisce, all'interno della propria organizzazione i seguenti servizi:

8.3.1 MENSA

Viene offerto il servizio attraverso un fornitore esterno (coop. La Goccia) che porta nel Servizio i pasti già pronti. Gli operatori provvedono alla distribuzione rispettando eventuali indicazioni di diete o allergie alimentari.

Il menu tipo è suddiviso annualmente in INVERNALE nel periodo da ottobre a maggio ed ESTIVO da giugno a settembre.

Fornisce giornalmente:

- La possibilità di scelta tra almeno due opzioni di primo e di secondo (possibilità di avere quotidianamente affettati, formaggi, tonno e sgombro sott'olio);
- La scelta tra tre contorni (due caldi e uno freddo)
- Frutta di stagione / mousse / succo di frutta / yogurt / budino

Vengono fornite, su indicazione del medico di riferimento, diete speciali ad es: menù per celiaci, diabetici, intolleranza al lattosio etc....

8.3.2 PULIZIA DEI LOCALI

Tale servizio è assicurato da una cooperativa di tipo B (Berakah) che opera sul territorio; il personale è presente tutti i giorni dopo la chiusura del servizio.

8.3.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI

Entro il mese di aprile di ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 1997, si consegna ad ogni Utente o Familiare pagante una dichiarazione, su specifica modulistica, riportante i costi da loro supportati al netto dei contributi regionali e le specifiche degli oneri relativi alla quota riferita alle prestazioni di carattere sanitario.

8.4 MODALITÀ DI VISITA

È possibile visitare il servizio e gli ospiti negli orari di apertura, dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00, concordando preventivamente l'intenzione e le modalità di visita con il coordinatore del servizio. Per i familiari è possibile fermarsi per il pranzo, previo accordo con il coordinatore.

8.5 SERVIZIO TRASPORTI

È garantito il servizio trasporto giornaliero dell'utente da e per il CDD negli orari di frequenza previsti dal contratto d'ingresso. Tutti i trasporti richiesti dalla famiglia in orari differenti da quelli ordinari sono a pagamento.

9 PROGETTO PER L'UTENTE

Ogni educatore di riferimento del servizio è titolare del progetto individuale di ogni utente inserito al CDD. Il progetto individuale tiene conto degli aspetti di vita che stanno attraversando la persona nel qui ed ora e si pone l'obiettivo di uno sguardo nel tempo modificabile in base ai mutamenti della persona stessa e/o del suo contesto di vita.

Il progetto individuale e la pianificazione degli interventi che ne consegue sono gli strumenti che accompagnano la persona ad acquisire o mantenere autonomie, vivere esperienze e confrontarsi con gli altri.

Ogni progetto individuale e pianificazione degli interventi sono elaborati a inizio anno e verificati semestralmente dall'equipe, condivisi con l'utente e la famiglia. È cura dell'educatore di riferimento monitorarne costantemente l'andamento, farne le opportune verifiche, anche in itinere e rilanciarne gli obiettivi di lavoro. Le famiglie sono gli interlocutori principali e insieme all'educatore di riferimento analizzano i bisogni dell'utente e ne strutturano il percorso interno al servizio.

Tutta la documentazione relativa al progetto individuale e alla pianificazione degli interventi e loro verifiche è conservata in apposito Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) Individuale, archiviato presso il servizio.

10 FAMIGLIA /RAPPRESENTANTE LEGALE

La famiglia/legale rappresentante ad oggi è il primo interlocutore del servizio. Viene coinvolta attraverso uno o più momenti assembleari annuali (il gruppo genitori periodicamente nomina dei rappresentanti che si occupano delle comunicazioni tra famiglie).

Sono portatori di bisogni espliciti ed impliciti ed è compito degli operatori accoglierli e trovare le strategie o gli strumenti per soddisfarli. Compito del servizio è di mediare tra le richieste e le offerte del territorio/contesto e di orientare la famiglia/legale rappresentante verso percorsi di vita ad hoc per l'utente.

Le famiglie/legali rappresentanti sono poi coinvolte nei momenti informali del servizio e sono costantemente informate sulla quotidianità del familiare/assistito attraverso comunicazioni scritte o telefoniche.

11 COME ACCEDERE

Gli inserimenti degli Utenti sono programmati su segnalazione dei Servizi Sociali del territorio, che compilano l'apposita modulistica, disponibile presso la Cooperativa Itaca. I familiari che si rivolgono direttamente alla Cooperativa Itaca per richiedere un inserimento vengono rimandati ai Servizi Territoriali competenti.

È prevista la possibilità di visite concordate e guidate con il coordinatore all'interno della struttura da parte dei potenziali Utenti, dei loro familiari e del loro Servizio Sociale Inviante.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata dalla seguente documentazione:

- Una scheda del Servizio Sociale Inviante che raccoglie tutti i dati che riguardano l'autonomia, le caratteristiche comportamentali, le esigenze particolari, le aspettative, gli obiettivi dell'inserimento, ecc;
- documentazione a corredo (verbale di invalidità civile, relazioni cliniche, indicazioni farmacologiche, relazioni inerenti eventuali altri Servizi frequentati);

Dopo aver acquisito la documentazione il Coordinatore incontra il servizio sociale inviante per una prima valutazione. La valutazione dell'idoneità è poi di competenza del Direttore e del Coordinatore.

11.1 LISTA D'ATTESA

Se la richiesta è pertinente con l'offerta del servizio, ma momentaneamente non può essere soddisfatta per indisponibilità di posti, viene inserita in lista d'attesa, con comunicazione al servizio sociale inviante/famiglia/rappresentante legale.

Qualora presso il servizio si rendesse disponibile la possibilità d'inserimento, si definisce una graduatoria delle richieste pervenute sulla base di alcuni criteri non stabiliti in ordine di priorità:

- data della presentazione della domanda di inserimento;
- provenienza territoriale della richiesta (Ambiti Territoriali dove i servizi sono collocati).
- analisi del bisogno e valutazione dell'urgenza di inserimento.

Seguendo la graduatoria e valutati i requisiti d'inserimento si procede a ricontattare i servizi sociali invianti per verificare l'attualità delle richieste e quindi la possibilità di inserimento. In caso di indisponibilità temporanea della richiesta, la stessa viene conservata in lista d'attesa, inserita a seguito delle richieste in vigore.

11.2 INSERIMENTO IN STRUTTURA

La valutazione positiva dell'inserimento viene comunicata al Servizio sociale inviante, con il quale il coordinatore decide se opportuno realizzare un incontro (preferibilmente nel Servizio) per strutturare l'inserimento e incontrare la Famiglia/rappresentante legale (ed eventualmente l'Utente).

Il presidente provvede alla stipula del contratto individuale, a seguito della quale si procede all'inserimento. Il coordinatore individua gli operatori di riferimento per l'Utente e insieme all'equipe del servizio definisce le linee progettuali e metodologiche per l'inserimento e la sua osservazione, necessarie per articolare l'intervento nel primo periodo.

A seguito del primo mese di inserimento si effettua la verifica. Se la valutazione è positiva si procede alla definizione del Progetto Individuale e della Pianificazione degli Interventi; se la valutazione è negativa si procede al riorientamento / dimissioni dell'Utente. Il Coordinatore attiva i necessari incontri con l'Utente, la Famiglia/rappresentante legale e il servizio sociale inviante per condividere l'esito dell'inserimento.

11.3 IL RIORIENTAMENTO PROGETTUALE

Nel corso della presa in carico dell'Utente può emergere la necessità di riorientamento progettuale (verso altro servizio / o all'interno del servizio).

La richiesta di riorientamento progettuale può provenire dall'interno (Equipe del Servizio) o dall'esterno (Servizio sociale inviante, Famiglia/rappresentante legale, Utente).

La richiesta viene valutata dal direttore, che attiva i necessari incontri con l'Equipe, l'Utente, la Famiglia e i servizi sociali invianti per condividerla.

La valutazione del riorientamento può produrre i seguenti esiti:

- rilancio del progetto individuale all'interno del Servizio;
- inserimento dell'Utente presso altro Servizio della Cooperativa.
- dimissioni.

12 LE DIMISSIONI

L'erogazione del Servizio può terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste:

- impossibilità della Cooperativa a proseguire l'erogazione del servizio;
- dimissioni volontarie;
- riorientamento in altra struttura;
- termine del contratto;
- decesso dell'Utente;
- assenze superiori a un mese senza giustificazioni;
- assenze giustificata superiori a un numero di mesi, come da contratto stipulato con l'Ambito di riferimento, che evidenzia l'opportunità di una dimissione, subordinata ad una valutazione del Servizio Sociale competente e sentita la famiglia/rappresentante legale;
- mancato pagamento della retta per un periodo superiore a un numero di mesi come da contratto stipulato con l'Ambito di riferimento.

Il coordinatore, in raccordo con il direttore, provvede a formalizzare le dimissioni dell'utente previste nei casi sopra citati e a definirne tempi e modalità. Le dimissioni sono accompagnate da una relazione elaborata dal servizio e rilasciata alla famiglia/rappresentante legale o alla struttura in cui l'utente è stato riorientato.

12.1 ACCOMPAGNAMENTO VERSO ALTRA STRUTTURA

Nel caso in cui l'Utente venga dimesso e accolto in altra struttura, oltre a fornire una relazione finale e tutta la documentazione utile alla presa in carico, il coordinatore è disponibile a realizzare una fase di accompagnamento attraverso un "progetto ponte", da stabilire con la struttura di accoglienza.



13 CONTATTACI



dove siamo

Itaca Società Cooperativa Sociale

Via S. Agata, 16 -24050 Morengo (BG)

come raggiungerci

In auto da Milano: prendendo l'autostrada A4 fino all'uscita di Seriate, proseguendo secondo le indicazioni per Crema SS42 e la SS591 fino a raggiungere Morengo.

Con mezzi pubblici si raggiunge facilmente in circa mezz'ora la Cooperativa prendendo l'autobus di linea a Bergamo con fermata a Morengo.



quando ci trovi

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

con chi puoi parlare

Giuseppe Bugada, Direttore - Agata Cristina Faccialà, Presidente

per contattarci

☎0363 960881 ✉info@cooperativaitaca.it

per saperne di più

sito web: www.cooperativaitaca.it



dove siamo

Centro Diurno Disabili "IL GIRASOLE"

Via Vezzoli, 3 24054 CALCIO - BG-

come raggiungerci

In auto da Milano: prendendo l'autostrada A35 fino all'uscita di Calcio.

Con mezzi pubblici si raggiunge con il treno fino a Romano di Lombardia. All'uscita della stazione si prende l'autobus di linea che arriva a Calcio.



quando ci trovi

Dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00

con chi puoi parlare

Giuseppe Bugada, Direttore - Rossana Dotti, Coordinatore CDD;

per contattarci

☎☎ 03631890273 ✉info@cooperativaitaca.it

per saperne di più

sito web: www.cooperativaitaca.it

ALLEGATO 1 - Mod. REC - INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del Servizio

del Direttore

.....

GENERALITA'

Nome e Cognome

.....

In qualità di

.....

(specificare familiare di riferimento; tutore legale; amministratore di sostegno; altro)

GENERALITA' DELL'OSPITE

Nome e Cognome

.....

Oggetto della comunicazione

SUGGERIMENTO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

ALTRO

Breve descrizione

.....

.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data

.....

Firma

.....

ITACA s'impegna a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione delle presente.

A cura del Referente Qualità:													
- La segnalazione origina una non conformità	<input type="checkbox"/>	si	<input type="checkbox"/>										
- Viene inviata una risposta al segnalante in data							n° protocollo						

ALLEGATO 2 - RETTA E SERVIZI OFFERTI

La **quota socio-assistenziale giornaliera** praticata all'ospite è € 56,45, suddivisa tra famiglia e Comune di residenza.

Per quel che concerne la **quota socio-assistenziale mensile** praticata agli ospiti si rimanda ai Regolamenti ISEE di Ambito vigente.

La quota è determinata all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del solo assistito, se maggiorenne, altrimenti di quello del nucleo familiare in caso di minorenni. E' calcolato in modo lineare e varia da ospite ad ospite. La quota per ciascun utente è presente nei singoli contratti.

Ogni anno l'assistito dovrà presentare l'ISEE al proprio Comune di Residenza. Per l'assistito che non presenta l'ISEE si applica la quota massima.

La retta mensile a carico dell'assistito è stabilita in misura fissa indipendentemente dalla frequenza dell'utente per 12 (dodici) mesi all'anno. La quota a carico dell'Assistito continuerà a essere versata dallo stesso direttamente all'Ente gestore accreditato.

Le assenze superiori a due mesi consecutivi, per malattia certificata, comportano una riduzione della retta pari al 50%

La retta comprende le prestazioni standard, che sono relative all'erogazione del servizio per la parte di progettualità educativa e assistenziale e per l'organizzazione delle attività interne ed esterne. E' incluso anche il servizio mensa, il trasporto dal domicilio alla struttura e ritorno e quello all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate.

Sono escluse dalla retta e interamente a carico della famiglia le seguenti spese:

assistenza sanitaria, soggiorni estivi, attività non programmate direttamente dal servizio, acquisti dell'utente durante uscite programmate sul territorio, acquisti per l'igiene personale dell'ospite durante la sua permanenza nel servizio, ausili specifici a favore dell'ospite che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali, eventuali spese per attività terapeutiche - specialistiche (esclusa la fisioterapia) effettuate durante l'orario di servizio con altre figure professionali, trasporti individualizzati richiesti dall'utenza.

ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

CENTRO DIURNO DISABILI (CDD)

ANNO 2019

Il Questionario è:

Anonimo

Firmato

Famiglia

.....

.....

Servizio di riferimento:

CDD CALCIO

CDD Spirano

CDD Verdellino

NOTE ALLA COMPILAZIONE:

- Si prenda in considerazione l'ultimo anno di permanenza del vostro familiare nel servizio;
- il questionario va compilato in tutte le sue parti. per ogni domanda bisogna fornire un'unica risposta (barrare con una crocetta la risposta scelta) rispondendo con il grado di soddisfazione rispetto al quesito posto. E' presente la possibilità di non rispondere (barrando "non so") laddove non si ritenga di disporre degli elementi necessari di osservazione e conoscenza;
- se ci sono spiegazioni o commenti aggiuntivi alla valutazione si può utilizzare la riga "commento";
- se vi fossero suggerimenti o segnalazioni ulteriori per il miglioramento del servizio o relativi al questionario che si sta compilando, si può utilizzare il campo finale "suggerimenti / segnalazioni".

1. E' soddisfatto del clima che percepisce quando entra nel servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

2. Ritene adeguata la cura dell'igiene personale offerta al suo familiare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

3. Ritene che la struttura (ambienti, spazi, arredi) sia rispondente alle necessità di vita del suo familiare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

4. E' soddisfatto di come vengono conservati gli oggetti personali (vestiti, denaro, documenti, oggetti, ecc)?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

5. E' soddisfatto del progetto individuale messo a punto per il suo familiare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

6. E' soddisfatto del tipo di attività proposte dal servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

7. E' soddisfatto dell'ascolto e della comunicazione garantiti dagli operatori del Servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....

8. Le informazioni ricevute dal servizio (lettere, telefonate, comunicazioni,..) sono chiare e complete?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
--------	------------	------	------------	-------	------------

commento:

.....

9. E' soddisfatto del servizio trasporti?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
--------	------------	------	------------	-------	------------

commento:

.....

10. E' soddisfatto della qualita' offerta dal servizio mensa?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
--------	------------	------	------------	-------	------------

commento:

.....

11. E' soddisfatto del menu' proposto dal servizio mensa?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
--------	------------	------	------------	-------	------------

commento:

.....

12. E' soddisfatto del servizio offerto dall'area amministrativa della cooperativa (rendicontazioni, fatturazioni, pratiche amministrative,...)?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente
--------	------------	------	------------	-------	------------



commento:

.....

Ha suggerimenti o segnalazioni per migliorare insieme il servizio offerto?

.....
.....
.....
.....

Ha ulteriori bisogni, richieste che come famiglia vorrebbe mettere all'attenzione della cooperativa Itaca e che le piacerebbe venissero ascoltati?

.....
.....
.....
.....

Grazie per la collaborazione!