

CARTA DEI SERVIZI



CDD DI VERANO BRIANZA

Redatta da coord. Elisa Tezzon, approvata da Dir. Gen. Paolo Camesasca in data 20 febbraio 2026

La presente Carta dei servizi è a disposizione presso il CDD, è allegata al contratto d'ingresso e disponibile sul sito www.coopsolaris.it

Indice

Introduzione: <u>una bussola organizzativa</u>	p. 5
Capitolo 1: <u>storia della Cooperativa Solaris</u>	p. 6
Scopo e filosofia	p. 7
Valori	p. 7
Obiettivi	p. 8
Capitolo 2: <u>Centro Diurno Disabili</u>	p. 9
Definizione CDD	p. 9
CDD di Verano Brianza	p. 9
Finalità del Servizio	p. 10
Principi di riferimento	p. 10
Capitolo 3: <u>descrizione dell'unità d'offerta</u>	p. 12
Ente concedente ed ente gestore	p. 12
Capacità ricettiva	p. 12
Capitolo 4: <u>modalità di accoglienza, ammissione e dimissione</u>	p. 14
Domanda di inserimento e lista d'attesa	p. 14
Équipe tecnica di valutazione CDD ambito di Carate	p. 14
Accoglienza: visite guidate	p. 15
Preso in carico	p. 15
Progetto individuale	p. 16
Dimissioni	p. 17
Capitolo 5: <u>funzionamento e organizzazione del Servizio</u>	p. 18
Periodi di apertura nell'anno	p. 18
Giornata tipo	p. 18
Erogazione delle prestazioni e delle attività	p. 18
Équipe del CDD	p. 20
Modalità di riconoscimento degli operatori	p. 21
Rapporti con le famiglie	p. 21
Rapporti con il territorio	p. 22
Rette	p. 22
Certificazioni ai fini fiscali	p. 23
Servizi compresi nella retta	p. 23
Servizi non compresi nella retta	p. 23
Trasporto	p. 23
Mensa	p. 24

Accesso agli atti e richiesta della documentazione	p. 24
Capitolo 6: <u>valutazione gradimento e rilevazione dei disservizi</u>	p. 25
Strumenti, modalità e tempi di valutazione	p. 25
Restituzione e intervento	p. 25
Rilevazione delle segnalazioni	p. 26
Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione dei lavoratori	p. 26
Normative	p. 26
Sicurezza	p. 27
Valutazione e miglioramento della qualità	p. 27
Come raggiungerci	p. 28

Una bussola organizzativa

La Carta dei Servizi è un documento rivolto al cittadino, che permette un orientamento efficace all'uso del Servizio. Ha l'obiettivo di:

- ✚ portare a conoscenza gli utenti delle **caratteristiche e delle modalità di lavoro** applicate all'interno dei servizi che vengono erogati;
- ✚ accrescere la **trasparenza** e l'**efficienza dei servizi** erogati;
- ✚ favorire la **comunicazione** ed il **confronto** con gli utenti/clienti, le istituzioni e tutta la comunità locale;
- ✚ Favorire un **continuo processo di miglioramento organizzativo** tenendo al centro le esigenze dell'utente.



Con la carta dei servizi la Cooperativa Solaris intende presentare in dettaglio i servizi erogati, esplicitandone i valori che ne orientano il funzionamento, gli impegni, gli obiettivi per la qualità e le modalità per valutare attività e risultati.

Si è ritenuto importante individuare, al di là delle differenze legate alla storia e all'organizzazione di ogni struttura, gli elementi comuni che determinano la qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa e che vengono ritenuti essenziali nella relazione con gli utenti, le loro famiglie, il territorio, il volontariato e le istituzioni.

Attraverso questo strumento ci impegniamo ad assicurare il rispetto dei parametri di qualità e quantità delle prestazioni fornite, l'informazione ai cittadini e la costante verifica delle prestazioni erogate, con particolare riguardo al grado di soddisfazione degli utenti che, oltre ad essere i destinatari del servizio, possono contribuire a migliorarne ed influenzarne le scelte.

Ci auguriamo che questa guida diventi uno strumento per accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi e possa migliorare la comunicazione e il dialogo con la comunità.

CAPITOLO 1

Storia della Cooperativa Solaris

La Cooperativa Solaris viene costituita nel febbraio del **1984**, frutto dell'iniziativa di un gruppo di persone di diversa formazione politica e culturale, accomunate, però, dall'aver sperimentato in ambienti e occasioni diverse (nel sindacato, in politica, in parrocchia, nel volontariato) esperienze di partecipazione alla vita sociale e di condivisione di situazioni di emarginazione.

La scelta di una società cooperativa come strumento di lavoro per realizzare questo obiettivo ha diversi significati:

- ✚ riuscire a promuovere l'integrazione sociale e allo stesso tempo restare impresa di lavoro dentro al mercato con professionalità;
- ✚ agevolare la partecipazione e la corresponsabilità delle scelte.

Nel **1985**, su richiesta dell'ex USSL 61 di Carate Brianza, prende avvio la gestione del CSE di Besana Brianza, prima struttura diurna definita per "l'handicap grave" sul territorio. Parallelamente comincia la sua attività il servizio per il tempo libero delle persone con disabilità (Atelier) nel Comune di Carate Brianza.



Alla fine del **1992** nasce la Comunità psico-ergo-terapica presso la sede della Cooperativa a Triuggio e prende avvio l'attività del CSE di Verano Brianza sempre in convenzione con l'USSL.

Negli stessi anni si sviluppa l'attività di progettazione e manutenzione del verde all'interno della quale vengono effettuati inserimenti lavorativi di persone in situazione di svantaggio.

Nel **1993**, a seguito anche della normativa 381/91 istitutiva della cooperazione sociale, viene costituita, ad opera dei soci impegnati nel settore produttivo, la Cooperativa sociale Solaris Lavoro e Ambiente alla quale viene ceduto interamente il settore della manutenzione del verde.

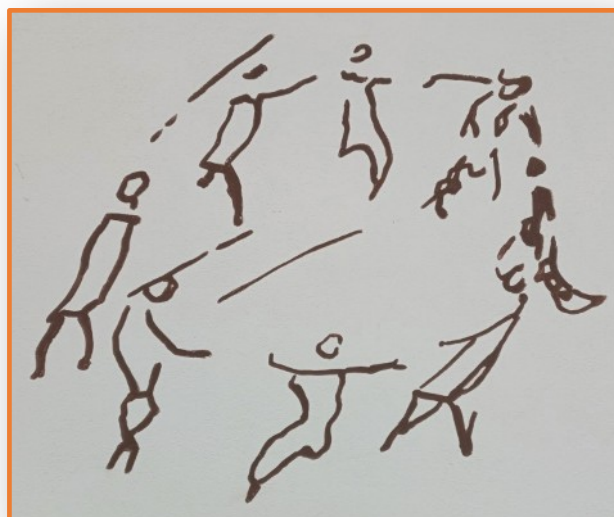
Negli anni successivi l'esperienza si evolve e definisce attraverso due cooperative una di tipo A (Solaris) ed una di tipo B (Solaris Lavoro e Ambiente), entrambe con sede a Triuggio (MB). Le due Cooperative si sviluppano indipendentemente nel loro settore specifico e

rimangono integrate attraverso una carta d'intenti che esprime le idealità comuni e ne definisce la collaborazione.

SCOPO E FILOSOFIA

Lo **statuto** della Cooperativa prevede numerose attività che offrono risposte e interventi di prevenzione, riabilitazione, socializzazione, integrazione e sensibilizzazione del territorio rispetto alle problematiche della tossicodipendenza e della disabilità.

La scelta della cooperativa sociale esprime **la finalità mutualistica** non solo verso i soci, ma anche verso la comunità locale; la scelta del no profit esprime la ricerca di un equilibrato rapporto tra costi e ricavi affinché i risultati positivi di gestione consentano un **reinvestimento in nuove attività** e/o un continuo miglioramento della quantità e della qualità dei servizi offerti.



VALORI

I valori cui la Cooperativa si ispira e che ne orientano le scelte operative possono essere così riassunti:

affermare il **valore della persona** a prescindere dalla sua

condizione di salute, sociale, culturale, etnica, religiosa, politica, rispettandone i bisogni e le esigenze;

sviluppare il **benessere della comunità** e in particolare dei più deboli e degli esclusi. La progettazione e la gestione dei Servizi, le modalità di impiego delle risorse economiche, le scelte di collaborazione con altri soggetti debbono essere coerenti con questo scopo;

favorire **la professionalità e la qualità degli operatori** offrendo condizioni contrattuali eque e proponendo loro corsi di formazione a diversi livelli, che li aiutino ad integrare la qualità dell'essere e la qualità del fare;

stimolare **il valore della condivisione e della cooperazione** all'interno della vita associativa, favorendo la possibilità di crescita, sviluppo, occupazione, reddito e benessere per i soci lavoratori;

sviluppare **l'economia solidale** che abbia come centro l'uomo e i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale.

OBIETTIVI

Gli obiettivi d'impresa possono essere sintetizzati in 6 livelli di attenzione:

attenzione all'utente: sviluppare tecniche di misurazione della soddisfazione dell'utente e dei suoi familiari;

attenzione al cliente: disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli Enti appaltanti, condividendone le finalità di servizio alla comunità;

attenzione alla risorsa umana: adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la creazione di contesti idonei allo sviluppo della qualità totale;

attenzione alla qualità: programma di raggiungimento della certificazione di qualità dei processi organizzativi, sviluppo di strumenti e metodologie per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi educativi sull'utenza;

attenzione all'efficienza: sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse;

attenzione alla sicurezza: analisi dei contesti nei quali si opera al fine di individuare elementi di debolezza e/o rischi passibili di essere "ridotti" mediante azioni pianificate.

Maggiori informazioni relative alla Cooperativa Solaris possono essere rintracciate sul sito: www.coopsolaris.it



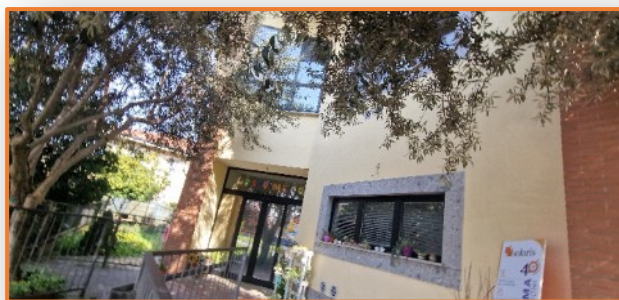
Centro Diurno Disabili

DEFINIZIONE CDD

Il Centro Diurno Disabili si connota come unità d'offerta semiresidenziale per persone con necessità di sostegno elevato o molto elevato con età superiore ai 18 anni, che presentino un livello di fragilità definito dal sistema di classificazione regionale denominato SIDi (Scheda Individuale delle persone Disabili). Vengono garantite agli utenti attività sociosanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative, attività socio-riabilitative, attività educative ed attività assistenziali.

CDD DI VERANO BRIANZA

Il Centro Diurno Disabili di Verano è attivo dal 1992 ed è sempre stato gestito dalla Cooperativa Sociale Solaris in convenzione con le Unità Sanitarie locali prima e con l'Azienda Sanitaria Locale dal 1999. Dal 01.01.2008 Solaris gestisce in centro in regime di concessione con il comune capofila di Besana. Il centro dall'agosto del 2008 si è trasferito in una nuova sede presso una palazzina composta da vari servizi: oltre al Cdd la struttura ospita i servizi Sociali, un CSE (gestito anch'esso dalla cooperativa), uffici vari. Il servizio è accreditato per 15 posti. Dal 2010 Il CDD di Verano si è dato il nome di "Orto Magico".



Il CDD eroga prestazioni ai propri utenti sulla base dei Progetti Individualizzati attraverso il coinvolgimento della famiglia.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La **filosofia di fondo** che la Cooperativa attua può essere esplicitata attraverso i seguenti obiettivi:

- ✚ promuovere lo sviluppo del benessere globale, la crescita evolutiva e la qualità di vita della persona con disabilità attraverso un'azione educativa integrata ed interdisciplinare in cui il soggetto con la propria storia occupa un ruolo centrale rispetto all'intero progetto educativo;
- ✚ favorire lo sviluppo delle capacità residue e il mantenimento delle abilità acquisite;
- ✚ favorire una risposta educativa differenziata ai bisogni eterogenei espressi dai soggetti, sulla base di una programmazione mirata e individuale predisposta dal coordinatore pedagogico insieme agli educatori;
- ✚ promuovere la socializzazione e l'inclusione all'interno della rete territoriale, mantenendo la flessibilità organizzativa del Servizio e la sua integrazione nella comunità;
- ✚ sostenere la famiglia nella gestione della persona con disabilità accompagnandola nel percorso del suo progetto di vita;
- ✚ permettere la formazione permanente degli operatori volta a migliorare la capacità educativa rispetto all'utenza.

Il modello organizzativo che ne consegue è un modello centrato sui progetti articolati in obiettivi in base ai bisogni reali delle persone.

PRINCIPI DI RIFERIMENTO: Convenzione ONU

La Cooperativa Sociale Solaris nella realizzazione dei Servizi all'utenza intende rendere concreti i contenuti della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia per la sua esecuzione con legge 3 marzo 2009. Per tale motivo opera allo scopo di **“promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità”**. (art.1 Convenzione ONU)



La presa in carico delle persone inserite presso il Centro avviene nel rispetto dei principi affermati all'art.3 della Convenzione ONU, ovvero:

- ✚ il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- ✚ la non discriminazione;
- ✚ la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- ✚ il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- ✚ la parità di opportunità;
- ✚ l'accessibilità;
- ✚ la parità tra uomini e donne;
- ✚ il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

Nello svolgimento delle sue attività in favore delle persone con disabilità, Solaris collabora con **associazioni di rappresentanza dell'utenza**, sia a livello locale che regionale, con le quali condivide obiettivi e modalità d'azione. Queste collaborazioni consentono di ideare e migliorare le **politiche per la condizione di disabilità**, mettendo a frutto le esperienze virtuose già presenti sul territorio e garantendo la continuità di risposta per la persona, resa protagonista del sistema in tutte le fasi della vita.



I familiari dell'utenza partecipano alla vita del Centro e, attraverso dei rappresentanti da loro indicati, possono verificare la qualità dei servizi erogati attraverso sopralluoghi.

Descrizione dell'unità d'offerta

ENTE CONCEDENTE ED ENTE GESTORE

SOLARIS Cooperativa Sociale O.N.L.U.S., in seguito ad aggiudicazione di gara pubblica indetta dal Comune di Verano Brianza è ente gestore in concessione fino al 31/12/2026 con provvedimento di proroga tecnica.

Il Comune di Besana in Brianza è il Comune capofila per la gestione associata del CDD per conto dei Comuni dell'Ambito di Carate Brianza formato dai comuni di: Albiate, Besana in Brianza, Biassono, Briosco, Carate Brianza, Lissone, Macherio, Renate, Triuggio, Sovico, Vedano al Lambro, Veduggio con Colzano, Verano.



CAPACITÀ RICETTIVA

Le condizioni che danno titolo all'accesso al Centro Diurno Disabili sono: condizione di disabilità con necessità di sostegno elevato o molto elevato; residenza nei Comuni del Distretto Socio Sanitario di Carate Brianza; maggiore età.

È possibile anche l'accesso ad utenti non residenti nel distretto, subordinato alla disponibilità di posti.

Il CDD di Verano Brianza può accogliere fino a **15** persone con disabilità (15 posti accreditati, 15 posti a contratto con ATS Brianza) di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

L'accoglienza di minori è possibile, vincolata alla presenza delle seguenti 6 condizioni:

- ✚ una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- ✚ una valutazione della necessità di interventi di lungoassistenza da parte dell'ATS di residenza o dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato;
- ✚ disponibilità dell'Ente gestore della Struttura ad adeguare i propri interventi al minore;
- ✚ relazione specialistica che declini la situazione clinica del minore;
- ✚ relazione sociale che definisca la situazione del minore;
- ✚ relazione scolastica che definisca l'assolvimento dell'obbligo scolastico o altra progettualità. Il Centro è in grado di accogliere minori con disabilità predisponendo un apposito piano individualizzato di intervento. L'inserimento di minori è subordinato al parere favorevole dell'ATS.

Anche in presenza di deroga da parte dell'ATS l'inserimento di minori è subordinato alla disponibilità di posti in lista d'attesa.



CAPITOLO 4

Modalità di accoglienza, ammissione e dimissione

Per accedere al CDD occorre rivolgersi al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza. Non è previsto un accesso diretto, ma esclusivamente attraverso segnalazione scritta da parte dei Comuni.

DOMANDA DI INSERIMENTO E LISTA DI ATTESA

- ✚ L'Assistente Sociale del Comune di residenza invia la domanda alla responsabile dell'équipe tecnica Dott.ssa Francesca Furlotti, Assistente Sociale della Coop. Solaris. La domanda deve pervenire alla Cooperativa su apposito modulo (disponibile presso il CDD o inviando richiesta a francescafurlotti@coopsolaris.it) non prima di nove mesi dalla data richiesta per l'inserimento.
- ✚ La famiglia e il Servizio Sociale possono richiedere una visita guidata del Servizio.
- ✚ Gestione della lista d'attesa: viene aggiornata la lista di attesa secondo i criteri che riguardano la data di presentazione della domanda, il raggiungimento della maggiore età, le condizioni clinico-sanitarie e la residenza nei Comuni dell'ambito di Carate.
- ✚ *Se la domanda di ammissione riguarda un minore sarà cura del Centro inviare la documentazione acquisita (la valutazione e la richiesta del Neuropsichiatria di riferimento, la richiesta della famiglia, una propria valutazione circa la disponibilità ad adeguare l'intervento educativo al minore) al fine di acquisire l'autorizzazione all'ammissione da parte dell'Ufficio disabili dell'ATS.*

La Cooperativa Solaris si avvale di un referente unico (dott.ssa Francesca Furlotti) per le ammissioni e dimissioni nei Servizi direttamente gestiti: Lissone, Macherio, Verano e Villa Raverio.

ÉQUIPE TECNICA DI VALUTAZIONE CDD AMBITO DI CARATE

L'équipe tecnica ha il compito di decidere, dopo un attento esame della documentazione socio-educativa e clinica prodotta, dell'ammissione e dimissione alla frequenza al Centro e il tipo di retta in base al rapporto educativo ipotizzato. Essa è composta da:

- ✚ il rappresentante del Servizio Sociale di ciascun Comune in cui è ubicato ogni CDD del distretto socio-sanitario di Carate Brianza (Verano, Besana Brianza, Lissone, Macherio);
- ✚ Coordinatori dei CDD ambito di Carate Brianza;
- ✚ un rappresentante della Cooperativa Solaris;
- ✚ all'occorrenza possono essere invitate altre figure tecniche necessarie ai fini della valutazione, concordate tra il responsabile dei Servizi Sociali comunali e i coordinatori dei CDD.

Dopo valutazione preliminare da parte dell'équipe tecnica si procede ad inserire la richiesta nella lista di attesa di ambito.



ACCOGLIENZA: VISITE GUIDATE

È possibile sia per la famiglia che per i Servizi Sociali visitare il Centro e acquisire la documentazione sulla sua attività e la carta dei servizi.

Per appuntamento contattare la coordinatrice Elisa Tezzon al numero di telefono del CDD 0362/992683.

AMMISSIONE E FASE DI INSERIMENTO

A seguito di un posto disponibile in un Servizio si procede a contattare la famiglia per avviare un percorso di conoscenza reciproca.

Tale conoscenza viene approfondita attraverso una visita con il medico del Centro, in cui viene espressa l'idoneità alla frequenza, ed eventuali colloqui con i servizi frequentati precedentemente.

Gli operatori del CDD insieme alla famiglia e ai Servizi Sociali concordano un'eventuale visita domiciliare, il piano di inserimento con indicazione degli orari di frequenza e delle attività e presentano l'educatore di riferimento. In un incontro presso il Centro, la famiglia è informata sulle modalità di funzionamento del Servizio e vengono condivisi dati riguardanti le abitudini quotidiane dell'utente.



PRESA IN CARICO

All'atto dell'inserimento viene sottoscritto dall'Ente gestore, dall'utente e dal suo familiare, dal Comune segnalante il contratto di ingresso. La sottoscrizione è obbligatoria per formalizzare e confermare l'inserimento. Il contratto disciplina gli impegni delle parti e l'eventuale modalità di compartecipazione alla spesa degli utenti.

La persona con disabilità inizia a frequentare il Centro, viene aperta una scheda SIDi e l'équipe avvia un periodo di osservazione di almeno 15 giorni.

L'educatore di riferimento condivide con l'équipe multidisciplinare gli esiti delle osservazioni compiute e delle scale somministrate,

formulando di seguito un Progetto Educativo Individuale entro 30 giorni dalla data di ammissione/fine osservazione.

Se durante il periodo di inserimento non si sono rilevate incompatibilità con il gruppo di utenti che già frequentano il CDD e si conferma l'adeguatezza dell'intervento per l'utente, la persona continua la frequenza al Centro a regime abituale. In caso di esito negativo viene avviata la procedura di dimissione.

In caso di inserimento definitivo, il Coordinatore del CDD e l'educatore di riferimento condividono con la famiglia e con i Servizi Sociali le osservazioni compiute, il Progetto Individuale (PI) e il piano delle prestazioni offerte.

La pianificazione dell'intervento educativo e assistenziale (PEI – PAI) è un'attività che accompagna il percorso della persona fin dal momento della segnalazione e inserimento, alla presa in carico e alle eventuali dimissioni.

La documentazione dettagliata relativa alla procedura di presa in carico è disponibile presso il Centro.

PROGETTO INDIVIDUALE

L'équipe multidisciplinare, dopo un'attenta analisi e valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili della presa in carico ed elabora per ciascun utente un **Progetto Individuale (PI)**. Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che, a seconda della tipologia di utenza trattata, assume le forme del **Piano Assistenziale Individuale (PAI)** o del **Piano Educativo Individuale (PEI)** o del **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**. La pianificazione prevede la descrizione degli obiettivi individuati, degli interventi e delle modalità di attuazione, l'individuazione degli operatori coinvolti, la declinazione dei tempi e delle attività di monitoraggio degli obiettivi e la verifica del raggiungimento.

Il progetto comprendente la programmazione delle attività previste per il singolo utente, viene presentato, condiviso e sottoscritto da parte della famiglia, che ne rilascia il consenso.

La Cooperativa Solaris ha elaborato un **Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)** per ogni utente inserito presso il Servizio; tale cartella viene aperta durante il periodo di inserimento e continuamente aggiornata dagli operatori secondo le indicazioni da normativa e i protocolli interni.

Tale modello è in linea con le prescrizioni della normativa DGR 2569/14 e le precedenti DGR1765/14, DGR 1185/13, DGR 3540/12,

DGR 18334/04 sui CDD; i 4 CDD dell'ambito di Carate sono certificati con il sistema ISO 9001:2015.

DIMISSIONI

L'équipe tecnica valuta la possibilità di dimissione degli utenti motivandola e predisponendo un progetto individualizzato di dimissione. È possibile che ricorra l'esigenza di dimissioni nelle seguenti circostanze:

- ✚ per richiesta scritta dei familiari;
- ✚ per trasferimento di residenza;
- ✚ per trasferimento ad altro presidio socio-assistenziale o riabilitativo, altro centro semiresidenziale o in una struttura residenziale, più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente, previo accordo tra la famiglia, l'Assistente Sociale del Comune di residenza e l'équipe del CDD;
- ✚ per valutazione sanitaria, educativa ed assistenziale dell'équipe tecnica di incompatibilità tra le caratteristiche del Servizio e i bisogni della persona, previa stesura di un Programma di intervento alternativo, in accordo con il Servizio Sociale del Comune di residenza.



L'équipe del CDD elabora una relazione sanitaria ed educativa prima dell'effettiva cessazione della frequenza e fornisce un opportuno accompagnamento secondo i principi della continuità assistenziale.

CAPITOLO 5

Funzionamento e organizzazione del Servizio

PERIODO DI APERTURA NELL'ANNO

Il calendario annuale di apertura/chiusura del CDD prevede 47 settimane di apertura all'anno (per un totale di 235 giorni) ed un orario

minimo settimanale pari a 35 ore distribuite su 5 giorni. Le giornate di chiusura sono stabilite ogni anno principalmente durante le festività, 2 settimane circa nel mese di agosto e 1 settimana circa nel periodo delle vacanze natalizie.

La programmazione e la verifica delle attività sono effettuate in 4 giornate di chiusura all'utenza.

GIORNATA TIPO

La giornata è scandita da momenti di socializzazione e da fasi in cui sono previste attività rispondenti alle peculiarità di ogni individuo:

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

L'équipe del Servizio ritiene di fondamentale importanza la collaborazione e il confronto con le famiglie. Per garantirne l'effettiva partecipazione alla vita del Centro si sono individuati i seguenti strumenti:

Colloquio: si effettua di norma un colloquio all'anno per la presentazione e la verifica del progetto individualizzato. Questo momento permette un confronto per condividere gli obiettivi individuati e le relative attività proposte. Inoltre consente di fornire informazioni, chiarimenti e sostegno rispetto a esigenze che le singole famiglie possono avere nei confronti del benessere del proprio figlio. È possibile effettuare ulteriori colloqui qualora l'équipe o i familiari ne ravvedano la necessità.

Assemblea dei genitori: viene convocata dal responsabile del Centro, o su domanda motivata da parte dei genitori stessi, almeno 1 volta all'anno. L'assemblea dei genitori viene informata sull'organizzazione e le attività del Servizio e nomina un rappresentante dei familiari per il monitoraggio del servizio mensa.

Partecipazione a momenti di socializzazione: durante l'anno vengono offerti momenti di incontro e socializzazione tra le famiglie e gli operatori (feste, gite, tavoli di coprogettazione con i familiari...).

Questionari di soddisfazione e schede reclamo: una volta all'anno viene somministrato alle famiglie un questionario di gradimento a cui segue una restituzione dei risultati da parte della dirigenza. Viene messa a disposizione, inoltre, una scheda di reclamo dove poter segnalare eventuali disfunzioni e/o criticità.

Commissione mensa/rappresentanti: è costituita da uno o due rappresentanti dei genitori e ha il compito di valutare il servizio mensa attraverso sopralluoghi durante il momento del pasto.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Centro Diurno Disabili di Verano Brianza pone tra le sue priorità l'integrazione con il territorio attraverso diverse collaborazioni con:

- ✚ volontari;
- ✚ istituti scolastici di diverso grado;
- ✚ oratori e Caritas Veranese;
- ✚ Proloco ed altre associazioni territoriali;
- ✚ comunità locale per la realizzazione di iniziative.

In un'ottica di lavoro di rete la Cooperativa si impegna a mantenere informati e a ricercare nuove forme di collaborazione con gli enti invianti l'utente.



RETTE

All'interno della retta rientrano tutte le prestazioni e le attività sopra elencate e il trasporto per le attività previste nella programmazione di Servizio. La frequenza al Centro prevede il pagamento di una retta unica giornaliera pari a € 90,34 iva inclusa per 235 giornate annue di apertura, è escluso il pasto. Il pagamento avviene nel rispetto delle modalità pattuite all'interno del contratto d'ingresso.

La retta, calcolata sulla base delle indicazioni contenute nella DGR 7/19874 del 16/12/2004, potrà essere soggetta a variazioni in diminuzione in relazione alla modificazione del numero di utenti ospitati, alle risultanze della classificazione SIDi, alle giornate di effettiva presenza degli utenti.

Non viene richiesto deposito cauzionale.

CERTIFICAZIONI AI FINI FISCALI

Compartecipazione alla retta: le amministrazioni comunali, in base ai propri regolamenti vigenti possono richiedere la compartecipazione alla spesa. Ogni Comune di residenza a inizio anno comunica all'Ente Cooperativa sociale Solaris l'eventuale compartecipazione dell'utente alla spesa (es. retta-pasto-trasporto).

Nel caso di partecipazione alla spesa da parte dell'utente, nei confronti dell'Ente Cooperativa sociale Solaris, è possibile richiedere annualmente una certificazione ai fini fiscali. Tale certificazione dovrà essere richiesta direttamente al Servizio frequentato, che a sua volta provvederà ad inoltrare la domanda all'Ufficio Amministrativo della Cooperativa, la quale si impegna a rilasciare il documento entro 15 giorni direttamente presso la sede del Servizio. Non è previsto alcun costo aggiuntivo per il rilascio.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Servizio trasporto da e verso il domicilio	Il prezzo varia in proporzione alla distanza da 12,20 € a 46,35 € a giornata
Servizio mensa	6,05 € a pasto iva inclusa
Certificazioni mediche su richiesta dell'utenza	25 € iva inclusa
Relazioni/ certificazioni specialistiche su richiesta dell'utenza non riconducibili alla presa in carico	70 € iva inclusa
Copia del Fascicolo medico/ Sanitario Sociale	Copia del fascicolo medico/sanitario sociale fino a 50 fogli - Euro 20

TRASPORTO

Il servizio trasporto al Centro Diurno viene gestito e organizzato dalla Cooperativa Solaris su richiesta dei familiari.

Ove prestato, l'Ente gestore lo garantirà con mezzi idonei dotati di autista e accompagnatore. L'Ente gestore garantisce altresì che i responsabili del servizio trasporto si impegneranno a mantenere un comportamento conforme alle normali norme di diligenza, anche assicurando le necessarie funzioni di sorveglianza delle persone trasportate.

La tariffa viene definita annualmente sulla base del chilometraggio percorso e sul numero di persone trasportate.

MENSA

La preparazione dei pasti è affidata alla società "Dimensione cucina". I pasti vengono consegnati quotidianamente al Centro in monoporzioni nominali a legume freddo, portati a temperatura nell'apposito scaldavivande e successivamente distribuiti nelle confezioni. Il pasto comprende un primo, un secondo, un contorno, pane, frutta, acqua. Su richiesta della famiglia viene consegnato il menù settimanale che prevede ampie possibilità di scelta.



ACCESSO AGLI ATTI E RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE

L'accesso agli atti e il rilascio in copia conforme della documentazione contenuta nel fascicolo personale dell'ospite (fascicolo medico, PI, relazioni mediche, certificazioni, relazioni educative, sanitarie) può essere effettuata, da parte dell'utente o dei soggetti giuridicamente autorizzati, mediante richiesta scritta su moduli disponibili presso il Servizio.

La documentazione verrà rilasciata entro 20 giorni dalla richiesta previo pagamento (€ 20 ogni 50 fogli, vedi tabella "servizi non compresi nella retta").

Relazioni aggiornate vengono redatte in tutti i casi di dimissione e nell'ambito delle normali attività di raccordo con altri Servizi che operano con le persone ospitate, tali documentazioni non sono soggette al pagamento della cifra suddetta.

CAPITOLO 6

Valutazione del gradimento e rilevazione dei disservizi

Il Centro si pone l'obiettivo di garantire il miglioramento continuo del Servizio e delle prestazioni erogate attraverso una costante attenzione a:

- ✚ professionalità degli operatori attraverso una valutazione periodica;
- ✚ prestazioni volte al benessere della persona;
- ✚ puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- ✚ verifica e monitoraggio costante del lavoro svolto;

Per garantire la trasparenza e il miglioramento continuo risulta necessaria l'interlocuzione con i clienti, committenti e lavoratori; per tale motivo, Solaris si è dotata di strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione e dei disservizi che permettono di ricevere feedback sulle prestazioni erogate.



STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE

La rilevazione del grado di soddisfazione rivolta ai familiari e alla committenza viene effettuata annualmente attraverso la somministrazione di un questionario in modalità anonima.

I questionari vengono somministrati in formato elettronico o in formato cartaceo che può essere restituito in modo anonimo presso il Servizio, inserendolo nell'apposita casella.

RESTITUZIONE E INTERVENTO

I risultati del questionario di soddisfazione vengono analizzati dalla Direzione e dal Responsabile Qualità, e restituiti alle famiglie attraverso una riunione annuale condotta dal Direttore dei Servizi della Cooperativa Solaris, dove viene condiviso il grafico dei risultati.

I risultati vengono pubblicati in modo trasparente anche sul Bilancio Sociale, che viene divulgato sul sito della Cooperativa Solaris e inviato anche alla committenza.

RILEVAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Viene messa a disposizione delle famiglie e della committenza una "Scheda segnalazione reclamo" volta alla raccolta di disservizi, lamentele ed eventuali apprezzamenti. Tali schede di reclamo vengono distribuite all'inserimento e rimangono, comunque, a disposizione presso la sede del Centro. Possono essere restituite presso il Centro nell'apposita casella o inviati al Referente Qualità, Elena Crippa, presso la sede della Cooperativa Solaris (Via dell'acqua, 9/11 20844 Triuggio).

In base alla segnalazione contenuta nelle schede di reclamo, la Direzione Servizi, entro 15 giorni dalla ricezione, decide le eventuali azioni necessarie dandone comunicazione al segnalante, se noto, o esponendo il modulo con le azioni intraprese nella bacheca del Servizio.

Tutti gli strumenti di segnalazione utilizzati garantiscono l'anonimato. La famiglia può in qualsiasi momento richiedere un colloquio con l'ente committente e il coordinatore del CDD al fine di discutere eventuali criticità.

STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI LAVORATORI

Attraverso lo strumento del questionario, viene monitorato il livello di soddisfazione del personale in servizio. Tale strumento viene somministrato in formato elettronico (*un link collegato a un Forms su piattaforma Microsoft*) garantendo l'anonimato.

L'analisi delle valutazioni e le indicazioni segnalate di miglioramento vengono analizzate dalla Direzione al fine di introdurre azioni di miglioramento.

La restituzione dei risultati avviene a tutti gli operatori tramite:

- 📄 esposizione della Relazione di soddisfazione presso il Servizio;
- 📄 Bilancio Sociale che viene consegnato a tutti i collaboratori.

NORMATIVE

Presso il Servizio viene garantito il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza (Dlgs. 81/08) e Trattamento dati (*Regolamento UE n° 2016/679 protezione dei dati personali e particolari*).

Trattamento dati

Il CDD assicura il rispetto della normativa relativa al trattamento dei dati personali e particolari. Tutte le attività del CDD sono soggette alla riservatezza in rispetto dei principi declinati nella normativa vigente in materia di trattamento dati, secondo le seguenti procedure:

Utenti: viene consegnata l' informativa circa il trattamento dei dati e, se necessario, viene richiesto alla famiglia il consenso al trattamento dei dati (es per fotografie ecc..).

Personale: al momento della selezione e della stipula del contratto di lavoro viene consegnata al lavoratore l' informativa sul trattamento dei suoi dati personali. In fase di assunzione il personale viene anche autorizzato al trattamento dei dati personali e particolari dell'utente tramite documento formale e fornite indicazione sulla corretta gestione dei dati.

SICUREZZA

Il personale è formato in materia di sicurezza secondo normativa vigente (Dlsg 81/08).

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La Cooperativa sociale Solaris è certificata UNI EN ISO 9001:2015 nella "Progettazione e gestione di Servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali per persone con disabilità".

La valutazione e il miglioramento della qualità sono fondamentali per garantire l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali. Il sistema di gestione prevede diversi strumenti che garantiscono pianificazione, implementazione e monitoraggio, volti a garantire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate nei Servizi. A titolo esemplificativo elenchiamo alcuni strumenti adottati:

- ✚ procedure, protocolli e registrazioni su cartella elettronica;
- ✚ progettazione, programmazione e monitoraggio delle prestazioni e del progetto individuale di ogni persona con disabilità;
- ✚ individuazione di obiettivi, indicatori di Servizio;
- ✚ formazione continua del personale;
- ✚ audit periodici, sia interni che condotti da tecnici esterni;

- ✚ rilevazione delle non conformità e dei reclami;
- ✚ questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

COME RAGGIUNGERCI



Il Centro è raggiungibile in auto da Milano dalla strada statale Ss 36 Valassina uscita Verano centro e da Lecco direzione Milano uscita Verano Brianza. Con I mezzi pubblici direzione Giussano e Carate, fermata Verano Centro (municipio)



Bus: Z221(Sesto S. Giovanni – Carate), BUS (Monza – Besana), Z232 (Carate – Monticello).
Linea z231 (Carate - Giussano - Seregno FS - Desio)

Sede

CDD "Orto Magico"

Via Donatori di sangue 30 Verano Brianza

Tel. 0362/992683

E-mail: cddveranobrianza@coopsolaris.it

Responsabile del Centro e delle relazioni con il pubblico:

Elisa Tezzon elisatezzon@coopsolaris.it

Allegati:

- o scheda di rilevazione del grado di soddisfazione
- o scheda per esprimere apprezzamenti o disservizi