

CARTA DEI SERVIZI

Una bussola organizzativa



La Carta dei Servizi 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.



STORIA

La Cooperativa Solaris viene costituita nel febbraio del **1984**, frutto dell'iniziativa di un gruppo di persone di diversa formazione politica e culturale, accomunati però, dall'aver sperimentato in ambienti e occasioni diverse (nel sindacato, in politica, in parrocchia, in 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 per l'handicap grave sul territorio. Parallelamente comincia la sua attività il servizio per il tempo libero dei disabili (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. 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

Attualmente 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 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 5 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.

CENTRO DIURNO DISABILI “SOTTOSOPRA” DI MACHERIO

Il Centro Diurno Disabili di Macherio è un **servizio socio-sanitario integrato diurno** che accoglie giornalmente persone che presentano notevoli compromissioni dell'autonomia nelle funzioni elementari. Mira alla **crescita evolutiva** nella prospettiva di una **progressiva e costante socializzazione**. Assicura ai propri utenti gli interventi socio educativi personalizzati di cui necessitano, e la continua necessaria assistenza. Il centro insieme agli altri servizi e alle opportunità presenti sul territorio favorisce il mantenimento dei propri utenti disabili all'interno del nucleo familiare. Il servizio ha l'obiettivo da un lato di **sviluppare**, in ragione delle singole compromissioni, **le capacità residue**, dall'altro, di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

Il Centro Diurno Disabili si propone quale **struttura di appoggio alla vita familiare**, fatta di spazi educativi e ricreativi diversificati e articola organicamente le attività di autonomia e socializzazione, intese a mantenere il massimo livello di integrazione tra gli utenti del servizio, i loro familiari e la comunità locale.

La **filosofia di fondo** che la Cooperativa attua può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- attenzione allo sviluppo del benessere globale della persona 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 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;
- mantenere la flessibilità organizzativa del servizio e la sua integrazione all'interno della realtà territoriale; il centro viene considerato un ambito educativo ma non esclusivo nella vita della persona disabile;
- permettere il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue della persona disabile;
- permettere la formazione permanente degli operatori volta ad evitare la standardizzazione delle risposte e 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.

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 disabili, 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 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 e organismi di gestione.

ENTE CONCEDENTE E ENTE GESTORE

SOLARIS Cooperativa Sociale O.N.L.U.S., in seguito ad aggiudicazione di gara pubblica indetta dal Comune di Macherio è **ente gestore in concessione fino al 31/12/2021**.

Il CDD è stato accreditato con DGR n. VIII/1147 del 23.11.2005 per 15 posti autorizzati, accreditati e a contratto.

Il Comune di Macherio è il Comune capofila per la gestione associata del CDD per conto del distretto socio sanitario 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.

SEDE

CDD di Macherio VIA Veneto, 3 20050 Macherio (MI)

Tel 039/2323168

Fax 039/2016299

Cell 340/7163965

E-mail: cddmacherio@coopsolaris.it

Responsabile del centro e delle relazioni con il pubblico:

Dott.sa Pessina Cinzia

CAPACITA' RICETTIVA E UTENZA

Il Centro Diurno Disabili accoglie cittadini disabili provenienti dai Comuni del Distretto Socio Sanitario di Carate.

È possibile anche l'accesso ad utenti non residenti nel distretto, subordinato alla disponibilità di posti. Il CDD di Macherio può accogliere fino a 15 persone disabili con età di norma compresa tra i 18 e i 65 anni.

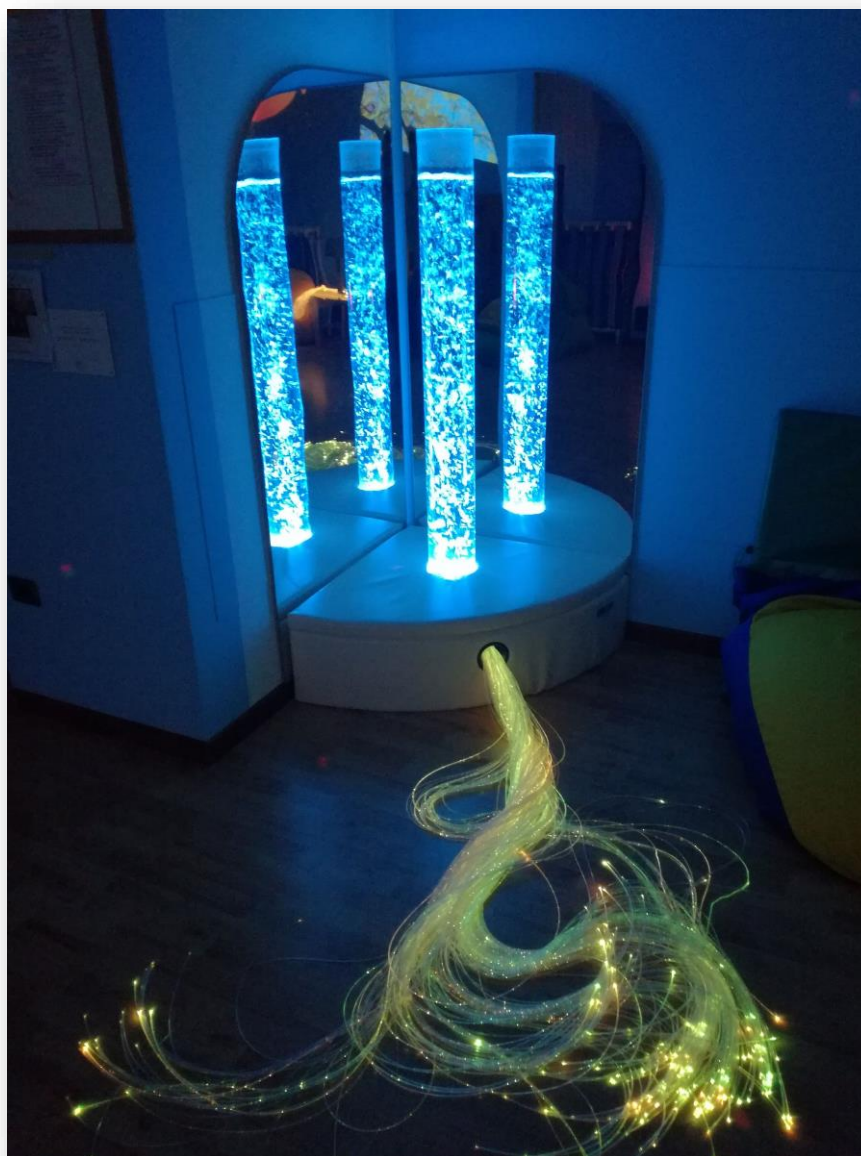
L'accoglienza di minori è possibile, vincolata alla presenza delle seguenti 3 condizioni:

1. una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno ;
2. una valutazione della necessità di interventi di lungoassistenza da parte dell'ASL di residenza o dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato;
3. disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore;
4. Relazione specialistica che declini la situazione clinica del minore;
5. Relazione sociale che definisca la situazione del minore;
6. Relazione scolastica che definisca l'assolvimento dell'obbligo scolastico o altra progettualità.



Il centro è in grado di accogliere minori disabili predisponendo un apposito piano individualizzato di intervento. L'inserimento di minori è subordinato al parere favorevole dell'ASL, la domanda dovrà essere presentata entro il mese di ottobre per le progettualità che si concretizzano con il nuovo anno educativo (settembre anno successivo).

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



PROGETTI INDIVIDUALI

L'educatore con il contributo dell'equipe multidisciplinare, dopo un'attenta analisi dei bisogni, individua gli obiettivi ed elabora per ciascun utente un Progetto Individualizzato da svolgersi per l'intero biennio successivo. Tale progetto è composto da un Progetto Educativo Individualizzato, un Progetto Assistenziale Individualizzato e un Progetto Riabilitativo Individualizzato, essi vengono perseguiti nel corso dell'anno e contengono gli obiettivi che si intendono perseguire e gli interventi che si intendono attivare. Tali strumenti vengono rivisti ogni sei mesi.

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.

Il fascicolo contiene tutte le informazioni di carattere socio assistenziale e sanitario previste dalla DGR n. 2569 del 31.10.14.

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

Per una adeguata presa in carico della persona disabile inserita, i servizi sono dotati di linee guida per la **gestione degli aspetti sanitari** in cui si definiscono le modalità operative per garantire la cura e l'assistenza agli utenti, secondo le direttive regionali, e le figure coinvolte nella gestione stessa. Sono applicati i protocolli previsti dalla DGR n. 2569 per la valutazione di tutti gli aspetti sanitari: decubito, contenzione, prevenzione cadute, incontinenza, nutrizione.

MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI

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 di una cifra compresa tra € 15 e € 30, a seconda del numero di pagine.

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.

LE ATTIVITA'



Annualmente devono essere individuate e programmate le attività complessive del centro, i laboratori e le uscite socializzanti nonché predisposti i programmi individuali legati alla situazione specifica di ogni singolo soggetto.

Le attività sono diversificate in modo tale da soddisfare i principali bisogni espressi dai soggetti frequentanti.

Le attività del centro sono soggette a verifica periodica.

GIORNATA TIPO

Ore 9.00 – 9.30	Ingresso
Ore 9.30-11.30	Laboratori
Ore 11.30-14.00	Pranzo, igiene personale e relax
Ore 14.00-15.30	Laboratori pomeridiani
Ore 15.30-16.00	Uscita

Il centro è aperto **5 giorni alla settimana** per **35 ore** e per un totale di **47 settimane all'anno**. Alle famiglie viene consegnato annualmente il calendario delle chiusure per festività.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il CDD ritiene di fondamentale importanza la collaborazione e il confronto con le famiglie. Per garantirne la effettiva partecipazione alla vita del centro si sono individuati i seguenti strumenti:

- colloquio: si effettuano di norma due colloqui all'anno, per la presentazione e la verifica del progetto educativo individualizzato e per la verifica dei soggiorni climatici. Questi momenti permettono la conoscenza e il confronto sui progetti, al fine di realizzare delle effettive condivisioni riguardo alle varie attività e proposte. Inoltre consentono di fornire informazioni, chiarimenti e sostegno rispetto a esigenze che le singole famiglie possono avere nei confronti del benessere del proprio figlio.
- assemblea dei genitori: viene convocata dal responsabile del Centro, o su domanda motivata da parte dei genitori stessi, almeno due volte all'anno. L'assemblea dei genitori viene informata sugli indirizzi e le attività del servizio sui quali esprime il proprio parere.
- Partecipazione a momenti di socializzazione: durante l'anno vengono offerti momenti di incontro e socializzazione tra le famiglie e gli operatori (feste, gite...)
- Open day di presentazione della proposta educativa offerta nelle attività strutturate
- Questionari di soddisfazione e schede reclamo: come parte del sistema di valutazione della qualità.

Alla famiglia viene consegnato del materiale informativo aggiornato quale: brochure del servizio, carta etica della cooperativa calendario annuale, regolamento interno e sanitario, informazioni sulla vita del centro, tra cui il regolamento di funzionamento del centro comprendente le norme sanitarie.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il centro si pone come luogo del territorio e non come luogo dell'handicap; per tale motivo il Centro Diurno Disabili di Macherio pone tra le sue priorità l'integrazione con il territorio attraverso diverse attività quali:

- tirocini socializzanti;
- collaborazione con i volontari;
- collaborazione con le scuole;
- collaborazione con gli oratori;
- apertura alla comunità locale di tutte le 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 inviati l'utente.



EQUIPE DEL CDD

L'equipe del CDD è costituita da un coordinatore laureato in psicologia, dal gruppo di educatori professionali e ausiliari socio assistenziali in possesso dei titoli previsti dalla normativa Regionale vigente. Presso il Centro operano inoltre, lavorando in maniera integrata con l'equipe: un musicoterapista, una psicomotricista, due fisioterapisti, una neuropsichiatra, una fisiatra, un'infermiera e una arteterapista.

Il numero degli operatori si attiene agli standard fissati dalla Regione ed è proporzionato alla quantità e alle caratteristiche dell'utenza.

L'equipe si riunisce settimanalmente 3 ore per valutare l'andamento del servizio, la situazione dei casi inseriti e la predisposizione degli interventi necessari alla buona gestione complessiva del centro, inoltre verifica l'andamento dei programmi di intervento individuali e collettivi, programma gli inserimenti e ne segue le fasi.

L'equipe è soggetta a programmi periodici di supervisione e aggiornamento.

Il Centro offre la consulenza di un **fisiatra** e di un **neuropsichiatra** che si occupano della formulazione della diagnosi funzionale, della registrazione dei dati clinici e anamnestici nelle cartelle educative, il neuropsichiatra è il responsabile medico e mantiene i rapporti con le famiglie in ordine a questioni sanitarie, offre consulenze al personale circa gli aspetti medici di ciascuna cartella educativa e di problematiche sanitarie generali.

È prevista la consulenza di due **fisioterapisti** e di un **idroterapista** per gli utenti che necessitano di trattamenti riabilitativi.

MODALITA' DI COORDINAMENTO

Le modalità di coordinamento è fondata sul concetto di partecipazione e di condivisione di tutte le parti che concorrono al funzionamento del servizio. Il coordinatore rende partecipe delle scelte del servizio l'equipe e le famiglie in un'ottica di continua co-progettazione e condivisione dei progetti sia individuali dell'ospite che di gestione organizzativa del centro.

Il coordinatore:

- risponde della programmazione educativa
- risponde dell'organizzazione dell'Equipe e delle attività del Centro
- predispone e presenta le Relazioni Programmatiche
- verifica il raggiungimento degli obiettivi programmati
- partecipa agli incontri con gli educatori e gli specialisti nel monitoraggio dei Programmi Individualizzati degli utenti
- risponde della verifica dei programmi attuati
- coordina l'attività formativa rivolta al personale del CDD
- mantiene i contatti con il Comune di Macherio e altri comuni degli utenti
- gestisce i colloqui di selezione del nuovo personale
- gestisce i colloqui con i familiari degli utenti
- è referente per l'implementazione del Sistema Qualità.



RETTE

La frequenza al centro prevede il pagamento di una retta unica giornaliera pari a **€ 85,79 iva 5% inclusa** per 235 giornate annue di apertura.

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.



SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

I servizi inclusi nella retta sono:

- Tutte le attività educative strutturate in laboratori: attività indirizzate verso l'autonomia personale, attività con significato o prevalentemente psicomotorio, attività affettivo-relazionali, attività con significato prevalentemente occupazionale, attività mirate al mantenimento del livello culturale/cognitivo raggiunto;
- Consulenza neuropsichiatrica;
- Consulenza fisiologica;
- Musicoterapia;
- Psicomotricità;
- Arteterapia;
- Fisioterapia di mantenimento;
- Attività esterne;
- Attività di piscina;
- Soggiorni climatici.

Di norma la retta è a carico dell'ente inviante. Le Amministrazioni Comunali, in base ai propri regolamenti, possono richiedere una partecipazione ai costi di frequenza al servizio.

Certificazione ai fini fiscali della compartecipazione alla retta

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

Tale procedura non si applica nel caso in cui sia l'Amministrazione Comunale di residenza a richiedere la partecipazione alla spesa, in tali casi è necessario riferirsi ai regolamenti comunali o di ambito vigenti.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Il Centro Diurno Disabili provvede, per gli utenti o i Servizi Sociali che ne facciano richiesta, prestazioni aggiuntive a pagamento di seguito descritte.

Servizio trasporto da e verso casa	Il prezzo varia in proporzione alla distanza da 8.71 € a 17.04 € a giornata
Certificazioni mediche su richiesta dell'utenza	25 € iva inclusa

Relazioni specialistiche su richiesta dell'utenza	60 € iva inclusa
Fascicolo Sanitario Sociale	Da 15 a 30 euro iva inclusa
Pasto (è possibile richiedere il menù)	5,29 iva inclusa

TRASPORTO

Il servizio trasporto al Centro Diurno viene gestito e organizzato dalla Cooperativa Solaris su richiesta dei familiari. Ove prestato su richiesta dell'utente, l'Ente gestore lo garantirà con mezzi idonei dotati di autista ed operatori con funzione 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 soggetti trasportati.

QUALITA' E SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il centro si pone l'obiettivo di garantire attraverso piani di qualità a cui il servizio si attiene:

- professionalità degli operatori attraverso una valutazione periodica;
- costante attenzione al benessere della persona;
- puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- verifica costante del lavoro svolto;
- miglioramento continuo delle prestazioni.

Utenti e committenti

Il centro si pone l'obiettivo di garantire trasparenza e continuo dialogo con il cliente e committente. La famiglia può in qualsiasi momento richiedere un colloquio con l'ente committente e il CDD al fine di discutere eventuali criticità.

Inoltre, a tale scopo, il CDD mette a disposizione di entrambi i seguenti strumenti allegati alla presente carta dei servizi:

- questionario di soddisfazione;
- schede di reclamo.

I questionari vengono consegnati alle famiglie e alla committenza per la compilazione una volta all'anno e possono essere restituiti presso il servizio nell'apposita casella o inviati al Referente Qualità della Cooperativa Solaris.

Le schede di reclamo vengono distribuite una volta l'anno e rimangono comunque a disposizione presso la sede del Centro, anch'esse 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).

Restituzione e intervento

I risultati del questionario di soddisfazione vengono fatti pervenire alle famiglie e ai Servizi Sociali inviati attraverso una relazione entro un mese dalla avvenuta consegna di tutti i questionari compilati. Essi pervengono agli stessi soggetti anche attraverso il Bilancio Sociale che viene redatto e consegnato annualmente.

I risultati della Customer Satisfaction vengono anche restituiti alle famiglie in una riunione annuale condotta dal Presidente della Cooperativa Solaris e dal Responsabile del sistema Qualità.

In base alla segnalazione contenute nelle schede di reclamo si attuano adeguate misure correttive, la risposta alla segnalazione avviene entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

Tutti gli strumenti di segnalazione utilizzati garantiscono l'anonimato.

Personale

Attraverso uno strumento creato appositamente viene monitorato il livello di soddisfazione del personale in servizio. Tale strumento può essere diffuso secondo due modalità:

- consegna in allegato alla retribuzione mensile a tutti gli operatori che provvederanno alla consegna alla responsabile della qualità
- consegna durante riunione di equipe con compilazione e raccolta immediata

La restituzione dei risultati avviene a tutti gli operatori tramite:

- esposizione di un documento presso il servizio
- Bilancio Sociale che viene consegnato a tutti i collaboratori
- Foglio informativo allegato alla retribuzione mensile

VISITE GUIDATE

E' 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 Dr.ssa Cinzia Pessina al numero di telefono del centro: 039/2323168.

PRIVACY

Tutte le attività del CDD sono soggette al rispetto della privacy secondo le seguenti procedure:

Utenti: viene consegnata l'informativa circa il trattamento dei dati e viene richiesta alla famiglia l'autorizzazione al trattamento degli stessi.

Nello specifico viene richiesto anche la sottoscrizione della privacy in merito al consenso informato legato ai progetti individualizzati e progetti riabilitativi.

Personale: al momento della selezione e della stipula del contratto di lavoro viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati personali e richiesta l'autorizzazione per il loro trattamento. In questa fase il personale viene anche nominato incaricato al trattamento dei dati personali e sensibili tramite documento formale.



MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: A CHI RIVOLGERSI

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.

Procedura

La domanda di inserimento e la valutazione:

- L'assistente sociale del comune di residenza invia al CDD domanda di inserimento. La domanda deve pervenire al Centro su apposito modulo (disponibile presso il CDD) non prima di nove mesi dalla data richiesta per l'inserimento.
- Viene aggiornata la lista di attesa utilizzando il criterio della data di presentazione della domanda e la residenza nei comuni dell'ambito di Carate.
- Il personale del CDD e la famiglia si incontrano presso i servizi sociali del Comune per iniziare un percorso di conoscenza reciproca.
- Tale conoscenza viene approfondita attraverso una visita domiciliare, una visita neuropsichiatrica presso il Centro ed eventuali colloqui con i servizi frequentati precedentemente.
- *Se la domanda di ammissione riguarda un minore sarà cura del Centro inviare la documentazione acquisita (la valutazione e la richiesta del Neuropsichiatra 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'ASL.*

L'ammissione

- La richiesta di ammissione viene esaminata dall'Equipe Tecnica di Valutazione che decide se convalidarla.
- Gli operatori del CDD insieme alla famiglia e ai Servizi Sociali concordano il piano di inserimento con indicazione degli orari di frequenza, attività ed 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.

L'inserimento e la valutazione

- La persona disabile inizia a frequentare il Centro e l'equipe inizia un periodo di osservazione di 1 mese.
- L'educatore di riferimento condivide con l'equipe le osservazioni compiute e viene formulato un Progetto Educativo Individualizzato entro 1 mesi.
- 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.

L'inserimento definitivo

- Il Coordinatore del CDD e l'educatore di riferimento condividono con la famiglia e ai Servizi Sociali le osservazioni compiute e il Progetto Educativo Individuale.

La pianificazione dell'intervento educativo dell'utente è un'attività che accompagna il percorso dell'utente 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.

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.

Equipe tecnica di valutazione

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:

- Coordinatore del CDD
- Il Direttore della cooperativa Solaris
- 1 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)
- 1 rappresentante per ogni servizio sociale inviante
- L'educatore del CDD che segue l'inserimento
- altre figure tecniche necessarie ai fini della valutazione concordate tra il Responsabile dei servizi sociali del Comune di Macherio ed il Coordinatore del CDD.

Dimissioni

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

- l'equipe del CDD rilevi che il servizio offerto dal Centro Diurno non è più adeguato ai bisogni della persona;
- la famiglia ne faccia richiesta;
- i Servizi Sociali del Comune di residenza ne facciano richiesta;
- Per perdita dei requisiti di ammissione
- Per cambio di residenza
- per incompatibilità con il gruppo evidenziata durante il periodo di osservazione o palesata in seguito a cambiamenti clinici rilevanti.

Sulla base delle nuove circostanze emerse l'equipe del centro raccoglie le informazioni e sottopone all'equipe tecnica di Valutazione l'eventuale proposta di dimissioni supportandola con una relazione ed eventualmente specificate in un progetto redatto in accordo tra gli operatori del CDD, i Servizi Sociali invianti ed eventuali consulenze specialistiche in raccordo anche con la struttura che accoglie l'utente.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

La Cooperativa sociale Solaris, all'interno del servizio, garantisce un sistema di rilevamento della qualità erogata e percepita attraverso una serie di strumenti, improntati agli standard UNI EN ISO 9001:2008.

Il sistema prevede:

- un piano di erogazione delle prestazioni;
- degli obiettivi di risultato;
- degli indicatori collegati a ciascun obiettivo;
- degli audit periodici, sia interni che condotti da tecnici esterni;
- la rilevazione delle non conformità
- un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza;
- un scheda per segnalazioni e reclami.

In caso di segnalazione reclami il servizio si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla data di ricezione del documento.

I dati, raccolti a cadenza trimestrale, sono oggetto di valutazione da parte del coordinatore e della Direzione della cooperativa allo scopo di individuare le criticità ed adottare le opportune azioni di miglioramento.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale della Cooperativa è dotato di cartellino di riconoscimento indicante nome e cognome e qualifica professionale.

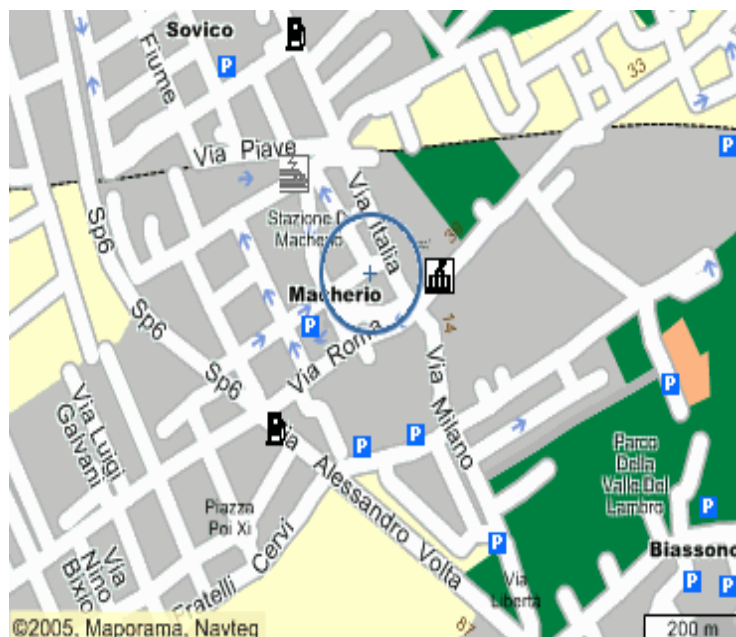
Il presente documento viene esposto nel servizio e diffuso ad ogni suo aggiornamento ai seguenti soggetti:

- famiglie degli utenti che frequentano il Centro
- servizi sociali dei comuni invianti

La Carta dei Servizi viene inoltre consegnata alle tutte le famiglie che visitano il CDD in funzione di un futuro inserimento e al Servizio Sociale del Comune che contatta il servizio per l'invio di una domanda di inserimento.

COME RAGGIUNGERCI





Il CDD si trova in centro a Macherio nello stesso stabile della Posta, Farmacia e Ambulatori medici, al piano superiore, in auto statale 36 uscita Seregno San Salvatore, in autobus Linea Brianza Trasporti Z221, in treno Besanino Trenord stazione Macherio Canonica.

Centro Diurno Disabili "Sottosopra"

Via Veneto n.3 20050 Macherio MI
Tel: 039 2323168 - fax: 039 2016299
cell. 333 1165902
e-mail: cddmacherio@coopsolaris.it
Sito Internet: www.coopsolaris.it



CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO DISABILI

SOTTOSOPRA
SOTTOSOPRA



Redatta da Cinzia Pessina in data 1 febbraio 2019
Approvata da Paolo Camesasca in data 1 febbraio 2019

firma
firma