



## L'ARCA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

VIA MONTE NERO 38  
21049 TRADATE (VA)  
C.F. e P.I. 02990820124

### CARTA DEI SERVIZI CDD L'ARCA

Delibera Regionale di accreditamento n. IX/244 del 14/07/2010

Il Legale Rappresentante

La Responsabile Educativa

La Responsabile Amministrativa

-----  
Thomas Moro

-----  
Rossella Marcello

-----  
Maria Rina Vanini

INFORMAZIONI

Notizie utili : La struttura è ubicata in via Monte Nero, 38 a Tradate (VA)

1. Orario di apertura : dalle 09.00 alle 16.00 da lunedì a venerdì

2. Per comunicazioni : tel. 0331/38.69.42

Fax. 0331/38.69.42

Cell. 345/411.59.68

e-mail segreteria : [segreteria@cooplarca.org](mailto:segreteria@cooplarca.org)

e-mail Resp Amministrativa : [vanini.mari@cooplarca.org](mailto:vanini.mari@cooplarca.org)

e-mail Resp Servizi Educativi : [marcello.rossella@cooplarca.org](mailto:marcello.rossella@cooplarca.org)

3. Raggiungibilità : a) in auto : TRADATE – zona campo sportivo comunale

b) in treno : FERMATA STAZIONE DI TRADATE e/o STAZIONE DI ABBIATE

G. Le fermate distano circa 1km dalla struttura.

Indice

1. PRESENTAZIONE	pag. 5
1.1 Che cosa è la carta dei servizi	pag. 5
1.2 Breve inquadramento storico del servizio	pag. 5
1.3 Missione dell'organizzazione e valori cui si ispira	pag. 6
1.4 Il CDD L'ARCA: definizione dell'unità d'offerta e destinatari	pag. 7
1.5 Finalità del servizio	pag. 7
1.6 Autorizzazione accreditamento e indicazione dei posti abilitati	pag. 8
1.7 Referente per i rapporti con gli uffici di tutela	pag. 8
2. SCHEDA DESCRITTIVA DELLA STRUTTURA CDD L'ARCA	pag. 9
2.1 Ubicazione	pag. 9
2.2 Destinatari	pag. 9
2.3 Orario di funzionamento dell'unità d'offerta	pag. 9
2.4 Descrizione degli spazi	pag. 10
2.5 Servizio di ristorazione	pag. 12
2.6 Servizio di trasporto	pag. 12
3 SCHEDA AMMINISTRATIVA	pag. 13
3.1 Proprietario della struttura	pag. 13
3.2 Ente gestore	pag. 13
3.3 Visite guidate alla struttura	pag. 13
3.4 Modalità di ammissione	pag. 13
3.5 Accoglienza dell'utente al CDD	pag. 15
3.6 Documenti richiesti per l'ammissione	pag. 15
3.7 Contratto di ingresso	pag. 16
3.8 Lista d'attesa	pag. 17
3.9 Modalità di dimissione	pag. 17
3.10 Documenti richiesti per la dimissione	pag. 17
3.11 Costi	pag. 18

CARTA DEI SERVIZI  
CDD L'ARCA  
L'ARCA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

---

3.12	Assenze prolungate	pag. 19
4.	L'UNITA' D'OFFERTA SOCIO-SANITARIA	pag. 20
4.1	Operatori e qualifica	pag. 20
4.2	Progetto individuale (P.I.)	pag. 21
4.3	Strumenti Operativi utilizzati (Fa.S.A.S.)	pag. 21
4.4	Giornata tipo	pag. 22
4.5	Attività	pag. 22
4.6	Attività di coordinamento	pag. 24
4.7	Rapporti con le famiglie: attività di consulenza psicopedagogica clinica e lavoro di rete	pag. 25
4.8	Rapporti e comunicazioni con le famiglie	pag. 25
5.	SCHEDA RETI ESTERNE	pag. 26
5.1	Tirocini	
5.2	Volontari	pag. 26
6.	SCHEDA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO	pag. 27
6.1	Formazione del personale	pag. 27
6.2	Riunioni d'èquipe	pag. 27
6.3	Rilevazione del grado di soddisfazione	pag. 27
6.4	Gestione reclami, lamentele e suggerimenti	pag. 28
6.5	Accesso alla documentazione socio-sanitaria	pag. 28
6.6	Sistema informativo	pag. 29
6.7	Assicurazioni	pag. 29
6.8	Certificazioni	pag. 29
6.9	Riservatezza	pag. 29

Allegati:

ALLEGATO A: CUSTOMER SATISFACTION DELLE FAMIGLIE

ALLEGATO B: SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

## **1. PRESENTAZIONE**

### **1.1 CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative al CDD L'ARCA in una logica di trasparenza ed in ottemperanza alle vigenti normative.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- ❖ Fornire ai cittadini informazioni chiare sul servizio
- ❖ Informare sulle procedure per accedere al servizio
- ❖ Indicare l'organizzazione del servizio e le modalità di erogazione delle prestazioni, comprese le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi.

La Carta dei servizi viene consegnata a tutti gli ospiti frequentanti e ad ogni nuovo iscritto, all'atto dell'accettazione da parte dell'ente gestore della richiesta di ammissione.

Ad ogni aggiornamento verrà pubblicata sul sito web [www.cooplarca.org](http://www.cooplarca.org).

### **1.2 BREVE INQUADRAMENTO STORICO DE L'ARCA COOPERATIVA SOCIALE**

L'Arca Associazione di genitori di ragazzi disabili del Seprio Onlus nasce nel 1989 a Tradate, grazie all'impegno del dott. Renzo Imperiali e di un gruppo di genitori che insieme cercano di condividere le esperienze legate al problema handicap che li vede coinvolti. Nel corso degli anni, la crescita del servizio è stata costante e gradualmente, attraverso vari cambi di sede, si è arrivati alla situazione attuale.

Nel corso dell'anno 2007 in seno all'Associazione, rimasta attiva in campo promozionale, è nata L'Arca cooperativa sociale onlus srl (di seguito per brevità L'Arca) cooperativa di tipo A che attraverso la gestione di servizi socio – sanitari ed educativi (Centro Diurno Disabili e Centro Socio – Educativo) persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.

Gli utenti che usufruiscono oggi della nostra esperienza sono quasi 50, provenienti da più di 20 comuni diversi appartenenti alle province di Varese e Como.

### **1.3 MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E VALORI CUI SI ISPIRA**

La mission dell'organizzazione e i valori cui si ispira fanno riferimento alla cornice della Qualità di Vita. In linea con la visione proposta da questo modello ogni progetto di presa in carico per le persone con disabilità viene declinato attraverso metodologie e strumenti propri delle Scienze Cognitive – Comportamentali e Psico-educative.

L'Arca Cooperativa Sociale si impegna ad osservare e adottare i principi della **Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità**, applicando le norme della stessa nei regolamenti, nelle politiche e nei servizi di propria competenza per promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità.

I principi generali della presente Convenzione sono:

- 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 ed inclusione all'interno della 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 per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per gli stessi a preservare la propria identità.

#### **1.4 IL CDD L'ARCA: DEFINIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA E DESTINATARI**

Il Centro Diurno Disabili L'Arca è una offerta semiresidenziale destinata all'accoglienza di persone con disabilità grave di età superiore ai 18 anni che necessitano di un supporto educativo / riabilitativo ed assistenziale personalizzato.

I minori di età possono essere eccezionalmente accolti solo in presenza contestuale delle seguenti tre condizioni:

1. Specifica richiesta del genitore o del tutore / amministratore di sostegno
2. Valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ATS di residenza o dal servizio dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento
3. Disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore

#### **1.5 FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il CDD L'ARCA opera con le seguenti finalità:

- mantenere e sviluppare le capacità residue e le potenzialità, latenti e manifeste, di ogni utente, accrescendone il più possibile il benessere psico-fisico;
- favorire l'acquisizione di una maggiore autonomia personale;
- stimolare i processi affettivi e relazionali affinché venga favorita l'integrazione sociale;
- dare un aiuto concreto alle famiglie, alle scuole ed alle persone che nel quotidiano si relazionano con i portatori di handicap tramite un costante supporto psicopedagogico.

In coerenza con le caratteristiche della Classe di fragilità vengono garantite agli ospiti:

1. Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione
2. Attività socio-assistenziale ad elevato grado di integrazione
3. Attività riabilitative
4. Attività psico-sociali

A prescindere dagli obiettivi specificati nei progetti individuali, per ogni utente è effettuato un lavoro continuo, in situazioni strutturate e non, di inclusione sociale e di sostegno delle relazioni interpersonali. I Progetti Individualizzati stilati vengono sempre condivisi con le figure genitoriali o il tutore legale dell'ospite.

## **1.6 AUTORIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO E INDICAZIONE DEI POSTI ABILITATI ALL'ESERCIZIO**

L'unità d'offerta sociosanitaria "CDD L'ARCA" ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento come Centro Diurno Disabili dalla ASL di competenza nel febbraio 2009 ed è stato accreditata con Delibera Regionale n. IX/244 del 14/07/2010 per 30 posti (abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto).

Il soggetto gestore mette a disposizione dell'ATS INSUBRIA i suddetti posti accreditati che verranno remunerati secondo le tariffe regionali vigenti e le modalità stabilite dal contratto stipulato con l'Agenzia di Tutela della Salute di riferimento.

## **1.8 REFERENTE PER I RAPPORTI CON GLI UFFICI PUBBLICI CHE SI OCCUPANO DI PROTEZIONE GIURIDICA E DI SERVIZI SOCIALI**

Il sistema per la protezione giuridica delle persone fragili richiama la Legge n.6/2004 e in particolare l'art.1 che esplicita *"tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente"*.

L'Arca Cooperativa si rende disponibile a collaborare con le istituzioni per:

- Promuovere un nuovo tipo di responsabilità sociale
- Promuovere, diffondere e consolidare nuove prassi
- Informare, formare e supportare famiglie e volontari

L'arca cooperativa nomina la Responsabile dei Servizi educativi **Dott.ssa Rossella Marcello** per coordinarsi con i servizi territoriali e specialistici che hanno in carico il caso per condividere il progetto di intervento, l'aggiornamento e le opportune verifiche.

Per questioni prettamente amministrative la referente è la **Sig.ra Maria Rina Vanini** Responsabile Amministrativa.



## **2. SCHEDA DESCRITTIVA DELLA STRUTTURA CDD L'ARCA**

### **2.1 UBICAZIONE**

Il CDD L'Arca si trova a piano terra in via Monte Nero 38 a Tradate (VA).

### **2.2 DESTINATARI**

Il CDD L'Arca è una struttura adibita ad accogliere ragazzi e adulti portatori di handicap psicofisico affetti da diverse sindromi e patologie (fisiche, cognitive e relazionali), con compromissioni di grado medio, grave e gravissimo, di età compresa tra i 18 e i 65 anni con possibilità di inserimento di minori previa autorizzazione dell'UONPIA del territorio e dell'Agenzia di Tutela della Salute di competenza.

La fragilità degli ospiti deve essere compresa nelle 5 classi della scheda individuale disabile (SIDI).

L'utenza che accogliamo, per un numero massimo di 30 soggetti compresenti, per migliorare gli aspetti logistici e organizzativi, e nel rispetto delle abilità di ogni ospite, viene suddivisa all'interno del centro in tre distinti servizi denominati internamente "CDD AULA VERDE", "CDD AULA ARANCIONE" e "CDD AULA GIALLA".

### **2.3 ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITA' D'OFFERTA e FREQUENZA**

La struttura è aperta per n. 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00 per un massimo di 49 settimane annue.

E' prevista una chiusura per le vacanze estive di n. 2 settimane nell'anno e una chiusura per le festività natalizie di n. 1 settimana all'anno.

Lo standard di personale previsto dalla normativa specifica è basato su cinque giorni di apertura. Pertanto in caso di apertura su più giornate settimanali, lo standard di personale sarà aumentato proporzionalmente.

La frequenza al centro viene proposta agli utenti sottoforma di "pacchetti" orari che rappresentano il monte ore settimanale di presenza presso la nostra struttura. Le opzioni presentate permettono di adattarsi al meglio alle esigenze di ciascun utente (full-time, part-time verticale e/o part-time orizzontale).

Qui di seguito vengono proposte delle possibili soluzioni:

❖ **35 ore settimanali**

il tempo pieno, pensato per chi ha assolto l'obbligo scolastico o per gli utenti indicati dalle figure di competenza come "non scolarizzabili"; dalle 9.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì.

❖ **28 ore settimanali**

Il part-time verticale, pensato per chi ha assolto l'obbligo scolastico o per gli utenti indicati dalle figure di competenza come "non scolarizzabili"; dalle 9.00 alle 16.00, n. 4 giorni alla settimana.

❖ **21 ore settimanali**

per gli utenti che non hanno necessità di un inserimento quotidiano e funzionale; copre n. 3 giornate intere.

❖ **20 ore settimanali**

per gli utenti che non hanno necessità di un inserimento quotidiano e funzionale; copre n. 3 giornate intere oppure tutti i pomeriggi dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 16.00, , oppure n. 4 mattine con dimissioni dopo il pranzo.

## **2.4 DESCRIZIONE SPAZI INTERNI ED ESTERNI**

Il CDD L'ARCA risponde alla richiesta dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

L'accesso alla struttura è facilmente individuabile con apposita segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.

Lo spazio interno del CDD L'Arca (pari a una superficie coperta di circa 900 mq) è così suddiviso:

➤ al piano terra:

- ❖ uffici: 1 ufficio con funzione amministrative e di segreteria, 1 ufficio per il coordinatore, 1 ufficio per la RSE e per i colloqui;
- ❖ locali polifunzionali per le attività: 1 aula utilizzata come laboratorio artistico-artigianale, 1 aula a disposizione del gruppo del "CDD AULA VERDE", 1 aula a disposizione per il gruppo del "CDD AULA ARANCIONE", 1 aula a disposizione per il gruppo del "CDD AULA GIALLA", 1 aula polifunzionale a disposizione per la CAA;
- ❖ locale open space: 1 salone molto grande utilizzato per il momento del pranzo che rispetta le norme igienico – sanitarie;

- ❖ locale attività riabilitativa: 1 aula adibita per la fisioterapia;
- ❖ locale per attività infermieristica
- ❖ servizi igienici: 2 servizi igienici attrezzati per persone disabili e dotati di idonei dispositivi da utilizzare in caso di richiesta di aiuto, 1 servizio igienico non attrezzato, 1 locale bagno dotato di attrezzatura idonea all'igiene personale dell'utenza accolta, 1 per il personale con annesso spogliatoio;

Tramite una rampa di scale (dotata di servo scala) si accede al piano seminterrato dove sono presenti:

- ❖ 1 spazio cucina per attività di manipolazione sensoriale e come spazio individuato per lo smistamento dei contenitori del pranzo;
- ❖ 1 palestra molto ampia (80 mq. circa) e attrezzata per l'attività psicomotoria,
- ❖ 1 bagno per il personale
- ❖ Locali di servizio (ripostiglio e magazzino)

All'esterno, il Centro dispone di un cortile con accesso riservato.

Confinante vi è un'area comunale dotata di parco giochi, campo da basket, campo da volley, piccola pista di atletica in asfalto e campo da calcio.

## **2.5 SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione è attivato mediante un contratto di fornitura con una Società, regolarmente certificata e controllata dall'ATS, che prepara e consegna quotidianamente i pasti presso il Centro secondo menù stagionali predefiniti e garantendo agli ospiti che ne avessero bisogno diete speciali sulla base di regolari certificazioni mediche.

## **2.6 SERVIZIO DI TRASPORTO**

Dal mese di Gennaio 2009 è stato attivato il servizio di accompagnamento degli ospiti dall'abitazione al Centro Diurno Disabili e ritorno.

Il trasporto viene effettuato con un automezzo idoneo di proprietà della cooperativa appositamente attrezzato. Si garantisce la massima sicurezza per i ragazzi durante il viaggio.

Per usufruire del servizio bisogna presentare formale richiesta in segreteria. Nel caso di raggiungimento di capienza massima si provvede a stilare una lista d'attesa.

Il servizio è a pagamento.

### **3 SCHEDE AMMINISTRATIVE**

#### **3.1 PROPRIETARIO DELLA STRUTTURA**

Proprietario della struttura in cui è attivo il CDD L'Arca è il Comune di Tradate.

#### **3.2 ENTE GESTORE**

Il soggetto gestore è L'Arca Cooperativa Sociale ONLUS srl, con sede legale e sede operativa situate presso il Centro stesso, in via Monte Nero 38, Tradate.

Il personale è in toto dipendente della cooperativa.

#### **3.3 VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**

E' possibile effettuare visite all'unità d'offerta socio-sanitaria da parte di utenti potenziali e loro familiari, comunicando la richiesta direttamente alla Responsabile dei Servizi Educativi che guiderà gli interessati all'interno delle struttura.

#### **3.4 MODALITA' DI AMMISSIONE**

L'inserimento di un nuovo ospite presso il C.D.D. è subordinato alla effettiva disponibilità di posti liberi. Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato la persona disabile verrà inserita in una apposita lista di attesa.

Per i Residenti nel Comune di Tradate le ammissioni sono proposte dal Servizio Sociale per essere successivamente valutate dall'èquipe multidisciplinare del CDD.

Qui di seguito viene riportata la modalità di ammissione e la procedura interna definita per la presa in carico di nuovi ospiti.

Gli ingressi vengono programmati in base all'ordine temporale di richiesta.

## PROCEDURA DI PRESA IN CARICO e INSERIMENTO

Fase	Descrizione dell'intervento
1) Presa visione della richiesta di inserimento da parte della famiglia (o tutore legale) unita dal parere favorevole della figura clinica (se minori)	Si richiede ai familiari di compilare il modulo di richiesta di inserimento.
2) primo colloquio di conoscenza	Colloquio preliminare con i familiari. Si concorda il giorno, l'ora e la sede dei momenti di osservazione e valutazione dell'utente.
3) Organizzazione di 2 mezze giornate più 1 giornata con pranzo come momento di osservazione e di conoscenza	a) presentazione della figura dell'operatore che affiancherà l'utente durante i momenti di conoscenza; b) inserimento dell'utente nel servizio in attività ludiche
4) Valutazione del possibile inserimento da parte dell'équipe multidisciplinare	accertare l'adeguatezza delle caratteristiche della persona in équipe multidisciplinare

La Responsabile dei Servizi educativi **Rossella Marcello** è la figura nominata per accordarsi con la famiglia e programmare le fasi di inserimento.

In condivisione con la coordinatrice del servizio di competenza, ha il compito di individuare l'educatore che si prenderà cura dell'ospite in questa fase di passaggio e di affiancare la famiglia in questo percorso, garantendo a loro adeguato supporto relazionale e fornendo le opportune indicazioni amministrative.

### **3.5 ACCOGLIENZA DELL'UTENTE AL CDD**

Accertata l'adeguatezza delle caratteristiche della persona rispetto al servizio proposto e la disponibilità di posti, si procede alla presa in carico dell'utente da parte del Centro.

L'inserimento è un momento che richiede attenzione e viene attuato in modo graduale e nel rispetto di un iter particolare:

- La Responsabile dei servizi Educativi incontra la famiglia per un colloquio preliminare, eventualmente con la presenza dell'assistente sociale e con il Servizio Specialistico che ha seguito l'ospite fino a quel momento, per predisporre un piano graduale di inserimento;
- si procede intanto alla raccolta delle informazioni di tipo socio assistenziale e sanitario per la compilazione della cartella del nuovo utente e per la strutturazione del FaSas;
- si condivide con i familiari la carta dei servizi, integrando, chiarendo e cercando di sciogliere ogni nodo sul funzionamento della struttura;
- la Responsabile dei Servizi Educativi insieme alla Responsabile Amministrativa illustrano ai familiari il contratto di ingresso

Entro 30gg dall'inserimento, la coordinatrice del CDD provvederà a stilare il "Progetto Individualizzato Provvisorio" definendo i primi obiettivi educativi e riabilitativi.

Successivamente verrà nominato l'educatore di riferimento dell'ospite che provvederà a valutare il profilo funzionale ed a stilare il Progetto Individualizzato.

### **3.6 DOCUMENTI RICHIESTI PER L'AMMISSIONE**

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- ❖ Fotocopia della tessera S.S.N.
- ❖ Fotocopia carta di identità e codice fiscale
- ❖ Fotocopia della dichiarazione di accertamento d'invalidità rilasciata dalla competente commissione sanitaria
- ❖ Fotocopia della diagnosi funzionale più recente stilata dalla figura clinica di riferimento
- ❖ Fotocopia del decreto di nomina del tutore / amministratore di sostegno
- ❖ Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- ❖ Firma della dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- ❖ Eventuale fotocopia del permesso di soggiorno

Si richiede inoltre la seguente documentazione socio-sanitaria:

- ❖ Fotocopie di certificazioni e documenti contenenti informazioni relative alla storia clinica
- ❖ Fotocopie di certificazioni e documenti contenenti informazioni scolastica
- ❖ Nel caso fosse prevista l'assunzione di farmaci nelle ore di frequenza al Centro è indispensabile produrre:
  - ✓ Una certificazione medica con indicata l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione
  - ✓ L'autorizzazione scritta del familiare alla somministrazione del farmaco
- ❖ Indicazioni del medico per diete speciali, allergie, intolleranze
- ❖ Nel caso fosse prevista la fisioterapia si richiede fotocopia della prescrizione del fisiatra da rinnovare annualmente

Tutti i documenti saranno conservati presso la sede dei C.D.D. e andranno a completare il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S) di ogni ospite.

Tutti gli ospiti della nostra struttura sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile con data di attivazione non successiva alla presentazione all'istanza di accreditamento. L'assicurazione copre anche fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia e vi è assenza di franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

### **3.7 CONTRATTO DI INGRESSO**

Il contratto d'ingresso viene introdotto dalla L.R. n.3/2008 che all'art. 8 stabilisce che "La Giunta Regionale al fine di assicurare uniformi modalità di ingresso alle unità d'offerta sociosanitarie accreditate, definisce i contenuti essenziali dei relativi contratti di accesso, anche mediante l'adozione di schemi tipo."

Per la stipulazione del contratto di ingresso si adotta lo schema tipo di cui alla Dgr n.1185/2013

### **3.8 LISTA D'ATTESA**

A seguito della fase di conoscenza e osservazione, in caso di valutazione positiva ma con l'impossibilità di inserimento causa raggiungimento di capienza massima degli ospiti, la Responsabile dei Servizi Educativi provvede a stilare una lista d'attesa.

Per la formazione della lista d'attesa si tiene conto della data di consegna della domanda di inserimento. La stessa viene aggiornata annualmente.

### **3.9 MODALITA' DI DIMISSIONE**

Nel caso in cui il progetto individuale avesse esaurito la sua validità e si imponesse la necessità di predisporre un nuovo e più funzionale piano di intervento, l'équipe multidisciplinare dopo essersi confrontata con la famiglia o con il tutore legale e in accordo con il referente sanitario può proporre la dimissione dell'ospite.

Possono essere previste sospensioni o modificazioni dell'orario di frequenza se si dovesse verificare una situazione di particolare disagio per l'utente o un drastico peggioramento delle sue condizioni di salute. La richiesta di dimissione potrebbe essere richiesta nel caso non venissero rispettate in modo continuativo le norme di frequenza necessarie alla realizzazione degli obiettivi riportati dal Progetto Individualizzato.

In qualsiasi caso, la valutazione deve essere espressa dall'équipe multidisciplinare mediante una dettagliata relazione tecnica che motivi la proposta di dimissione e firmata dalla Responsabile dei Servizi Educativi.

### **3.10 DOCUMENTI RICHIESTI PER LA DIMISSIONE**

Nel caso in cui le dimissioni siano proposte dalla struttura per ragioni di carattere sanitario o perché il progetto educativo ha esaurito la sua validità d'intervento, la lettera di dimissione dal Centro dovrà essere corredata da dettagliata relazione tecnica dell'équipe educativa.



In caso di trasferimento presso altra struttura sanitaria è necessario far pervenire al Centro e ai servizi sociali del comune di residenza dell'utente la comunicazione della cessata frequenza presso la struttura allegando una autocertificazione della famiglia o del tutore legale.

In caso di decesso o malattia è necessario far pervenire al Centro e ai servizi sociali del comune di residenza dell'utente la comunicazione della cessata frequenza presso la struttura allegando adeguata documentazione medica.

### 3.11 COSTI

La Convenzione che regola la frequenza dell'utente presso il nostro Centro viene di norma stipulata con il Comune di residenza dello stesso. Ogni Comune, sulla base delle normative in vigore e delle direttive espresse nel proprio Regolamento interno, stabilisce la misura e le modalità con le quali richiedere alla famiglia dell'utente eventuali compartecipazioni al costo.

Le Convenzioni possono essere stipulate anche direttamente con la famiglia che, in questo caso si fa carico interamente della spesa.

Le rette di frequenza sono:

Possibili proposte di pacchetto orario settimanale	quota sociale €/anno
35 ore	15900 + iva 5%
28 ore	13356 + iva 5%
21 ore	11130 + iva 5%
20 ore	10600 + iva 5%

Il costo del pasto giornaliero a carico della famiglia è di € 4,70 + iva 5%.

### **3.12 ASSENZE PROLUNGATE**

Dopo tre mesi di assenza continuativa dal Centro l'utente perderà il suo diritto di frequenza e il posto da lui occupato all'interno della struttura sarà ritenuto libero per favorire l'inserimento di eventuali nuovi ospiti.

#### **4 L'UNITA' D'OFFERTA SOCIO - SANITARIA**

##### **4.1 OPERATORI E QUALIFICA**

Il CDD L'Arca assicura il rispetto dei requisiti gestionali, riferiti sia allo standard di assistenza sia al rispetto dei rapporti percentuali tra le varie figure professionali, previsti dalla vigente normativa regionale DGR n.7/18334 del 23 Luglio 2004.

Al fine di rispondere in maniera adeguata ai bisogni degli ospiti, il Centro si avvale delle seguenti figure professionali (riconoscibili in ogni momento grazie al cartellino di riconoscimento):

- ✓ Responsabile Servizi Educativi
- ✓ Coordinatore
- ✓ Educatori con titolo
- ✓ Operatori socio assistenziali
- ✓ Infermiera
- ✓ Referente Clinico
- ✓ Fisioterapisti
- ✓ Fisiatra
- ✓ Psicomotricista
- ✓ Operatrice di Comunicazione Aumentativa Alternativa
- ✓ Responsabile Amministrativa
- ✓ Personale addetto ai servizi generali (amministrativi, ausiliari delle pulizie)
- ✓ Consulente psico-pedagogico

Tutti gli operatori devono avere le qualifiche standard documentati dal titolo di studio.

Le diverse figure professionali hanno come momento di incontro l'equipe settimanale, in cui vengono definite le modalità di intervento.

L'infermiera è nominata per la corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza.

#### **4.2 PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.)**

Per ogni utente viene stilato un Progetto Individuale.

Il Progetto Individuale è lo strumento principale per la strutturazione di tutti gli interventi educativi / riabilitativi, assistenziali e socio-sanitari realizzati durante l'orario di permanenza presso il C.D.D. L'ARCA. Comprende il P.A.I (Piano Assistenziale Individuale), il P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) e il Pri (Piano Riabilitativo Individualizzato).

Il Progetto Individuale definisce un percorso scandito da obiettivi, metodologie, tempi e verifiche al fine di migliorare le abilità della singola persona, la sua autodeterminazione e indipendenza nel pieno rispetto della sua Qualità di vita.

La rivalutazione del P.I. si svolge ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi.

#### **4.3 STRUMENTI OPERATIVI UTILIZZATI (Fa.S.A.S)**

Il fascicolo socio assistenziale e sanitario (Fa.S.A.S) è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito.

Il FaSaS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Le diverse figure professionali accedono alla compilazione della documentazione sociosanitaria cartacea e digitale.

Tutta la documentazione cartacea viene firmata e datata dall'operatore che la produce.

Esiste nel registro delle firme degli operatori un siglatario per l'individuazione delle sigle che corrispondono alle firme degli operatori.

I FaSaS sono regolarmente conservati in apposito mobile con lucchetto.

#### **4.4 GIORNATA TIPO**

La giornata tipo degli ospiti del CDD L'ARCA prevede la seguente traccia:

Ore 09.00	Accoglienza
Ore 09.30	Momento comune di socializzazione
Ore 10.30	Attività educative / riabilitative / assistenziali strutturate
Ore 12.30	Pranzo
Ore 13.30	Igiene personale, cura del sé
Ore 14.00	Momento comune di socializzazione
Ore 14.30	Attività educative / riabilitative / assistenziali strutturate
Ore 16.00	Congedo

#### **4.5 ATTIVITA'**

Le attività socio educative e i relativi progetti che vengono svolte all'interno del Centro, sono divise per aree di competenza.

##### **Programmazione per ambiti**

*- Ambito educativo, animazione, socializzazione*

Le attività socio-educative, socio – assistenziali, socio – sanitarie e riabilitative prevedono una serie di proposte atte a sviluppare e sostenere la dimensione educativa, animativa, riabilitativa e di socializzazione.

Lo schema di giornata proposto a ciascuna persona disabile accolta nel Centro Diurno è scandito da diverse attività definite annualmente nel Progetto Individuale.

#### **AREA SOCIO – EDUCATIVA – EMOTIVA E RELAZIONALE**

- Attività laboratoriali per il potenziamento di specifiche abilità
- Attività di potenziamento cognitivo
- Attività musicali
- Attività sensoriali
- Attività motorie in situazioni di micro-gruppo
- Attività ludica con i cani
- Attività di detensionamento
- Affettività e Sessualità
- Laboratori informatici
- Consapevolezza e Contatto Corporeo
- Acquaticità
- Terapie occupazionali mediante laboratori pratici mirati (artistico-artigianale, cucina, giardinaggio ecc.)

#### **AREA SOCIO–ASSISTENZIALE e SOCIO-SANITARIA**

- Piano Assistenziale Individuale
- Cura del sé
- Igiene personale

#### **AREA DELLA SOCIALIZZAZIONE**

- uscite sul territorio
- potenziamento di autonomie (con consegne specifiche da eseguire)
- uscite tematiche
- soggiorni estivi

#### **AREA DELLA RIABILITAZIONE**

- Comunicazione Aumentativa Alternativa
- Psicomotricità
- Logopedia
- Fisioterapia

### *Coinvolgimento del territorio*

L'unità d'offerta è in contatto con le realtà territoriali sia per promuovere progetti specifici sul territorio sia per far svolgere agli ospiti esperienze didattiche, motorie, socio – educative e di potenziamento delle autonomie.

#### **4.6 ATTIVITA' DI COORDINAMENTO**

La coordinatrice del CDD L'ARCA, individuata nella persona della **Dott.ssa Marina Orabona**, assume le seguenti funzioni:

- è responsabile della gestione e dell'operato delle figure che svolgono le attività educative presso il Centro (educatori, tirocinanti e volontari)
- definisce l'intervento sull'utente insieme agli educatori, ai consulenti e alla neuropsichiatra, conducendo settimanalmente riunioni d'équipe ed organizzando periodicamente momenti di confronto e di verifica (gestione o.d.g. e verbali)
- raccoglie e gestisce il fascicolo sanitario e sociale contenente la documentazione personale dell'ospite, la sua scheda SIDI e il Progetto Individuale.
- struttura la programmazione stabilita negli incontri d'équipe, curando l'organizzazione e lo svolgimento delle attività
- è responsabile del buon andamento del servizio nella sua globalità e della realizzazione dei Progetti Individualizzati: si occupa pertanto della gestione e della verifica dei progetti in ogni fase della loro evoluzione
- cura i rapporti con le famiglie degli utenti
- programma insieme a RSE e i consulente psicopedagogico i momenti di incontro, di confronto e di monitoraggio con le famiglie degli utenti (individuali e di gruppo)
- programma con RSE e con la neuropsichiatra infantile i momenti di monitoraggio per il lavoro di condivisione e di confronto delle linee-guida operative
- supporta gli educatori e gestisce costruttivamente eventuali dinamiche problematiche

#### **4.7 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE: ATTIVITA' DI CONSULENZA PSICOPEDAGOGICA, CLINICA E LAVORO DI RETE**

Fra gli operatori del CDD e la famiglia o caregiver degli ospiti è necessaria una stretta e continua collaborazione, basata su confronti periodici, sportelli di ascolto e fluida comunicazione.

A tale scopo il CDD L'ARCA nomina un educatore di riferimento per ogni ospite che ha l'incarico di tenere i contatti quotidiani con la famiglia e al quale la famiglia stessa può riferire o chiedere informazioni utili per l'attività.

Il CDD L'ARCA si avvale inoltre di un consulente psicopedagogico per offrire uno spazio di consulenza familiare / genitoriale strutturato ad hoc declinato in tre colloqui all'anno; lo stesso resta disponibile un giorno la settimana per incontrare le famiglie degli utenti (o gli utenti stessi) che ne fanno richiesta, offrendo loro colloqui orientativi e di supporto riferiti a situazioni, familiari e personali, particolarmente problematiche.

Il consulente clinico è presente su richiesta allorché sia necessario, per utenti, familiari ed educatori, un parere circa l'aspetto medico sanitario degli ospiti del Centro.

Lo staff educativo del Centro offre la possibilità alle altre agenzie educative che ruotano attorno all'utente di effettuare momenti di confronto e monitoraggio circa l'andamento del percorso effettuato dallo stesso.

#### **4.8 RAPPORTI E COMUNICAZIONI CON LE FAMIGLIE**

I rapporti con le famiglie per quanto concerne la condizione degli utenti al Centro e l'andamento del percorso socio educativo in atto, sono affidati alla Responsabile dei Servizi Educativi Dott.ssa Rossella Marcello, al Coordinatore ed eventualmente all'Educatore di Riferimento.

Alla Responsabile Amministrativa sono affidate le questioni contabili e amministrative.

Semestralmente (o tutte le volte che se ne necessita) i familiari o caregiver vengono convocati dagli educatori e dalla coordinatrice del servizio per condividere la programmazione delle attività e gli obiettivi definiti nel P.I.

Vengono inoltre organizzati momenti conviviali in occasione delle festività legate al Natale o ad altri momenti di festa.



## **5 SCHEDA RETI ESTERNE**

### **5.1 TIROCINI**

L'Arca Cooperativa stipula convenzioni con Università e scuole di specializzazione per garantire una sempre maggiore qualità del servizio, attraverso l'utilizzo di risorse umane professionali (stagisti, tirocinanti).

Il tirocinio è concordato e programmato con l'ente di provenienza dello studente (tempi, modalità, obiettivi, figure responsabili, verifiche). Referente Aziendale dei tirocini attivati é la Responsabile dei Servizi Educativi. Internamente verranno nominate le figure professionali che seguiranno i percorsi dei tirocinanti.

Attualmente, sono state stipulate convenzioni con:

- Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano -
- Università Statale di Milano, sede della Bicocca -
- Università degli Studi dell'Insubria – Varese -
- Scuole di formazione professionale per corsi A.S.A e O.S.S.

### **5.2 VOLONTARI**

La Legge quadro sul volontariato – n.266 del 11/08/1991 – promuove tale attività come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo.

Il Centro usufruisce della collaborazione costante di alcuni volontari (qualificati) debitamente formati. Dopo un primo colloquio con la Responsabile dei Servizi Educativi per la conoscenza della persona che intende prestare il servizio e la presentazione alla stessa delle attività svolte al Centro, vengono concordate le modalità e i tempi di svolgimento della collaborazione.

Durante il percorso si assicura al volontario l'affiancamento costante del personale educativo e la possibilità di organizzare momenti di verifica e confronto circa l'esperienza in atto.

## **6 SCHEDA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO**

### **6.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Il personale è tenuto a seguire corsi di formazione attinenti alle propria qualifica professionale. La cooperativa si fa carico della formazione attinente la sicurezza , l'antincendio e l'HACCP.

Annualmente viene stilato il piano formativo che prevede momenti di formazione attinenti le problematiche degli utenti, in collaborazione con professionisti dell'area clinica, psicosociale e sanitaria. In corso d'anno è data disponibilità al personale di partecipare a convegni e incontri di approfondimento

### **6.2 RIUNIONI D'EQUIPE**

Ogni settimana l'èquipe multidisciplinare si incontra per monitorare l'andamento generale del servizio (programmazione e verifica) e per discutere eventuali problematiche riscontrate nello svolgimento dell'attività educativa prevista dal progetto individuale.

### **6.3 RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, il CDD L'Arca si è dotato di sistemi di monitoraggio / controllo della qualità per individuare i punti di forza, i limiti e le criticità dei servizi / interventi offerti. Nello spazio adibito all'accoglienza è disponibile una scheda per esprimere lamentele, apprezzamenti o suggerimenti relativi al servizio offerto (allegato A).

Ai famigliari degli utenti viene distribuito annualmente un questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione (allegato B).

I risultati emersi dall'analisi delle informazioni desumibili dai questionari di soddisfazione distribuiti alle famiglie vengono esposti sulla bacheca posta nello spazio accoglienza.

Anche a tutti gli operatori del Centro è distribuito annualmente un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione.

I risultati emersi vengono confrontati e analizzati nelle sedi opportune al fine di individuare i possibili interventi di miglioramento.

#### **6.4 GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI**

In caso di eventuali disservizi o inadempienze, i famigliari o caregiver possono presentare reclamo, inteso come strumento agile ed immediato per effettuare una segnalazione, alla Responsabile Amministrativa per le questioni contabili, alla Responsabile dei Servizi Educativi o alla Coordinatrice del servizio per le questioni in ambito educativo.

I reclami possono essere fatti in forma orale, scritta, telefonica, via fax a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi li effettua.

Al reclamo orale o telefonico deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo "scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami".

Dopo aver effettuato gli accertamenti necessari l'Amministrazione o la Responsabile Educativa risponderà in forma scritta, riferendo il risultato degli accertamenti entro 30gg dal ricevimento del reclamo e attivandosi nel frattempo a rimuoverne la causa.

Referente delle questioni amministrative è la Sig.ra Maria Rina Vanini.

Referente delle questioni educative è la Dott.ssa Rossella Marcello.

#### **6.5 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

In riferimento alla legge 241/90 art 22 e alla legge regionale 1/2014 art 15, gli utenti (o i familiari autorizzati) possono richiedere la documentazione riguardante la loro permanenza presso il nostro servizio.

Per ottenere il rilascio della documentazione sociosanitaria (copia di documenti in essere o stesura delle relazioni) è necessario presentare richiesta scritta da parte del soggetto interessato.

Il servizio valutata la richiesta provvederà al rilascio entro il termine massimo di 30gg dalla data di ricevimento dell'istanza.

## **6.6 SISTEMA INFORMATIVO**

Il sistema informativo è rivolto alla raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito.

Per rispondere al debito informativo nei confronti di ATS Insubria e Regione Lombardia il soggetto gestore ha nominato **Rossella Marcello** come responsabile. Il suo compito è presiedere l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati.

Il soggetto gestore si dota di un sistema di contabilità analitica riferito alla singola unità d'offerta che consente di imputare i dati economici per centri di costo.

## **6.7 ASSICURAZIONI**

Tutti gli ospiti della nostra struttura, gli operatori, i volontari, sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile con la Compagnia Reale Mutua.

## **6.8 CERTIFICAZIONI**

La cooperativa si impegna a rilasciare adeguata certificazione delle quote percepite dagli utenti ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi (dichiarazione prevista dalla Dgr 26316 / 1997).

## **6.9 RISERVATEZZA**

L'Arca Cooperativa, in ossequio alle disposizioni contenute nella normativa in vigore in materia di tutela della riservatezza personale, fornisce all'ospite l'informativa sulla privacy di cui all'art.13 del d.lgs. 196 del 30/06/2003, assicurando che la documentazione sanitaria di cui sopra e ogni ulteriore dato/informazione eventualmente raccolti, saranno utilizzati solo per gli scopi connessi all'attività assistenziale, nonché custoditi e preservati dal rischio di perdita, distruzione o accesso non consentito. Ai sensi dell'art. 13 del DPR 196/2003 si conferma che tutti i dati raccolti sono utilizzati esclusivamente al fine di assicurare la migliore e la più corretta assistenza.

QUESTIONARIO ALLE FAMIGLIE

Anno \_\_\_\_\_

Questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione del C.D.D. L'ARCA

Gentili genitori,

al fine di migliorare il più possibile la qualità del servizio offerto, desideriamo ascoltare il vostro parere circa il grado di soddisfazione nei confronti del Centro, di alcuni suoi aspetti organizzativi, gestionali e delle comunicazioni intercorrenti tra voi e gli operatori presenti.

Vi preghiamo di compilare il questionario in tutte le sue parti, barrando la risposta che riterrete più aderente al vostro giudizio. *Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere consegnato direttamente alla coordinatrice del CDD oppure inserito negli appositi contenitori di raccolta.*

**1) Come valuta gli ambienti del Centro in merito a:**

	Molto Buona	Buona	sufficiente	Non sufficiente
Qualità degli arredi				
Pulizia degli ambienti				

**2) Come valuta i servizi offerti:**

	Molto Buona	Buona	sufficiente	Non sufficiente
Servizio mensa				
Orari di apertura del centro				
Trasporto (se gestito da l'Arca Coop)				

**3) Come valuta il di competenza dell'amministrazione in merito a:**

	Molto Buona	Buona	sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesia				
Professionalità e competenza				

**4) Come valuta il servizio di competenza dell'area educativa in merito a:**

	Molto Buona	Buona	sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				

CARTA DEI SERVIZI  
CDD L'ARCA  
L'ARCA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Cortesia				
Professionalità e competenza				

**5) Come valuta il servizio di competenza dell'area infermieristica in merito a:**

	Molto Buona	Buona	sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesia				
Professionalità e competenza				

**6) Come valuta il servizio dei consulenti esterni (sportello genitori) in merito a:**

	Molto Buona	Buona	sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesia				
Professionalità e competenza				

**7) Come valuta le attività riabilitative (fisioterapia, psicomotricità ove previste, CAA ove previste) del Centro in merito a:**

	Molto Buona	Buona	sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesia				
Professionalità e competenza				

**8) E' a conoscenza delle attività educative / riabilitative / assistenziali proposte all'utente?**

**SI**                       **NO**                       **NON DEL TUTTO**

**9) Come valuta le attività educative proposte all'utente?**

MOLTO BUONE     BUONE     SUFFICIENTE     NON SUFFICIENTE

**10) Come valuta le attività riabilitative (fisioterapia, psicomotricità ove previste, CAA ove previste) proposte all'utente?**

MOLTO BUONE     BUONE     SUFFICIENTE     NON SUFFICIENTE

**11) Come valuta le attività assistenziali (igiene, assistenza infermiera) proposte all'utente?**

MOLTO BUONE     BUONE     SUFFICIENTE     NON SUFFICIENTE

12) **Vi sentite sufficientemente coinvolti e/o informati dagli operatori in merito a:**

	Molto Buona	Buona	sufficiente	Non sufficiente
Attività settimanali				
Progetti educativi				

13) **E' soddisfatto della chiarezza e della completezza delle informazioni ricevute dal Centro?**

SI                       NO                       NON DEL TUTTO

14) **Esprima il suo grado complessivo di soddisfazione nei confronti del Centro**

MOLTO BUONO     BUONO     SUFFICIENTE     NON SUFFICIENTE

**SUGGERIMENTI ED OSSERVAZIONI**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

DICEMBRE \_\_\_\_\_

**QUALITÀ DEL SERVIZIO C.D.D. L'ARCA**

**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI**

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D. Lgs. N. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali".

Firma

\_\_\_\_\_

ricevuto il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_